

НАЦІОНАЛЬНИЙ ДОСВІД КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Суровцева Ірина Юріївна, кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро.

ORCID: 0000-0002-7909-0103

Брежнєва Тетяна Павлівна, магістрантка ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», м. Дніпро

У статті розглянуто розвиток кейс-менеджменту як індивідуалізованого підходу до надання соціальних послуг в Україні. Описано, що цей метод передбачає комплексну оцінку потреб клієнта, розробку індивідуального плану допомоги, координацію надання різноманітних послуг та постійний моніторинг результатів. Визначено, що кейс-менеджмент базується на поєднанні індивідуальних потреб клієнта з доступними ресурсами соціальної інфраструктури. З'ясовано, що його впровадження в Україні почалося з початку ХХІ століття і поступово охопило різні соціальні сфери, зокрема роботу благодійних організацій, таких як «Карітас», «СОС Дитячі містечка» та інших. Визначено основні віхи розвитку кейс-менеджменту в Україні, його напрямки, суб'єкти та об'єкти, зв'язок з розвитком надання соціальних послуг.

Встановлено, що значний розвиток кейс-менеджменту відбувся після початку конфлікту на Сході України у 2014 році. Новою важливою категорією клієнтів стали внутрішньо переміщені особи. На цьому етапі були розроблені спеціалізовані проєкти щодо ведення випадку внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, військовослужбовців. Особливу увагу приділено інституту помічника ветеранів. Описано також початок застосування кейс-менеджменту в сфері зайнятості з 2018 року, що мало на меті індивідуалізовану допомогу безробітним у пошуку роботи, розглянуто перспективи впровадження кейс-менеджерів, їх переваги. Окремо досліджено впровадження електронного кейс-менеджменту з 24.02.2022 року. Встановлено його переваги, серед яких цифровізація процесів надання соціальних послуг і зручність для як клієнтів, так і соціальних працівників. Також охарактеризовано важливість міжвідомчої взаємодії для ефективного вирішення проблем клієнтів та важливість впровадження кейс-менеджменту в територіальних громадах.

Ключові слова: соціальна робота, кейс-менеджмент, досвід кейс-менеджменту, кейс-менеджер.

Surovtseva I., Brezhnyeva T. National experience of case management in social work

The article examines the development of case management as an individualized approach to the provision of social services in Ukraine. It is described that this method involves a comprehensive assessment of the client's needs, the development of an individualized assistance plan, coordination of various services, and continuous monitoring of results. It has been determined that case management is based on the combination of individual client needs with the available resources of the social infrastructure. It has been established that its implementation in Ukraine began at the beginning of the 21st century and gradually encompassed various social spheres, including the work of charitable organizations such as "Caritas," "SOS Children's Villages," and others. The main milestones in the development of case management in Ukraine, its directions, subjects, and objects, as well as its connection with the development of social service provision, have been identified.

It was found that significant development of case management occurred after the beginning of the conflict in Eastern Ukraine in 2014. A new important category of clients became internally displaced persons. At this stage, specialized projects were developed to manage cases involving internally displaced persons, veterans, and military personnel. Special attention was paid to the institution of the veteran assistant. The introduction of case management in the employment sector, starting in 2018, is also described, aiming to provide individualized assistance to the unemployed in their job search, and the prospects for implementing case managers and their advantages are considered. Additionally, the introduction of electronic case management in 2023 was studied separately. Its benefits, including the digitalization of social service provision processes and convenience for both clients and social workers, have been established. The importance of inter-agency cooperation for effectively solving clients' problems and the importance of implementing case management in territorial communities are also characterized.

Keywords: *social work, case management, case management experience, case manager.*

Постановка проблеми. Соціальні послуги є найважливішим чинником благополучного функціонування сім'ї, суспільства та розвитку країни. Ефективна реалізація соціальних послуг різним категоріям осіб, що потрапили у складну життєву ситуацію, є одним із пріоритетних напрямів модернізації системи соціальної роботи. Варто відзначити, що формування системи надання соціальних послуг в Україні відбувалося під час складних умов. За короткий історичний проміжок старі методи соціальної підтримки перетворилися на цілу систему, націлену на задоволення потреб найуразливіших груп населення. Однак у ній зберігалися патерналістські

підходи та домінування держави. В результаті цього процесу умови надання соціальних послуг стали більш досконалішими, розширився спектр послуг, що надаються, і в роботу з населенням були впроваджені нові соціальні технології, серед яких особливе місце займає кейс-менеджмент.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема соціального обслуговування та надання соціальних послуг як реалізації державної соціальної політики викликає інтерес представників різних наук та є предметом досліджень соціологів, економістів, юристів, соціальних працівників. Водночас окремі більш прикладні аспекти цього напрямку залишаються малодослідженими. Серед таких є і кейс-менеджмент. Окремі аспекти кейс-менеджменту розглядали такі науковці, як К. М. Віщукаєва (соціальний супровід) [4], О. Ю. Дашаківська (впровадження соціальних послуг в громаді) [5], В. П. Ісаченко (ведення випадку) [7]. Безпосередньо сутність кейс-менеджменту досліджували О. В. Білега [2], К. Кошеленко [9], Н. О. Шелест [21]. Якщо в зарубіжних країнах досвід використання кейс-менеджменту є досить суттєвим, то в Україні його впровадження лише розпочинається: створюється відповідна нормативно-правова база, вносяться зміни в процес навчання фахівців соціальної роботи, впроваджуються пілотні проекти, узагальнюються результати окремих випадків застосування кейс-менеджменту, відбувається формування науково-методичних засад функціонування кейс-менеджменту в соціальній роботі. Аналіз цього досвіду є надзвичайно важливим, оскільки дозволяє не тільки узагальнити теорію і практику впровадження даного інституту, а й виявити проблеми, прогалини та недоліки з метою їх подальшого усунення. Однак, незважаючи на те, що в даний час здійснено велику роботу, проблеми впровадження кейс-менеджменту все ще залишаються малодослідженими та не вирішеними.

Мета дослідження. Головною метою дослідження є узагальнення національного досвіду впровадження кейс-менеджменту в практику соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Виходячи з вимог ринку, менеджмент соціальної роботи став різновидом управлінської діяльності, яка націлена на створення та впровадження ефективної роботи організації з надання необхідних соціальних послуг населенню [10, с. 152]. З моменту прийняття Закону України «Про соціальні послуги», в якому важлива увага приділялася веденню випадку (ст. 18) [14], значний імпульс до розвитку отримав такий вид менеджменту соціальної роботи як кейс-менеджмент (іноді його називають методом [2]), хоча його зародження в Україні відбулося значно раніше.

Поняття «кейс (case)» з англійської мови перекладається як випадок/обставина. В розширеному трактуванні це поняття пов'язує з методом і розуміють під ним певний реальний випадок, який надає можливість пояснити та розібрати теоретичні ідеї. Відповідно кейс-менеджмент, або управління випадком визначається зарубіжними науковцями як процес, у якому фахівець допомагає пацієнту або клієнту розробити план, який координує та об'єднує послуги підтримки, необхідні пацієнту/клієнту для оптимізації психосоціальних можливих цілей і результатів. Ведення випадків часто є частиною інших заходів, втілених у таких термінах, як управління доглядом, координація догляду та лікування. Кейс-менеджментом слід розуміти індивідуалізований підхід до надання соціальних послуг, який передбачає комплексну оцінку потреб клієнта, розробку індивідуального плану допомоги, координацію надання різноманітних послуг та моніторинг результатів та спирається на поєднання індивідуальних потреб клієнта з наявними ресурсами соціальної інфраструктури. Управління випадком здійснюється кейс-менеджером, роль якого в житті клієнта значно перевищує формальне виконання обов'язків.

З початку ХХІ ст. в соціальній роботі в Україні актуалізувалося ведення випадку та соціального супроводу, які можна вважати передвісниками запровадження повноцінного кейс-менеджменту. На початковому етапі розвитку цього напрямку відпрацьовувалися методика оцінки потреб клієнта,

алгоритму ведення випадку, ведення документації [7], оцінки наданих послуг та інших питань [4]. Накопичувався досвід та визначалися переваги і недоліки, удосконалювалися окремі процедурні питання, формувалося теоретичне підґрунтя для запровадження кейс-менеджменту, розроблялися навчальні посібники, узагальнювалися окремі аспекти кейс менеджменту в наукових статтях та створювалися методичні вказівки щодо його впровадження та функціонування у відповідних посібниках.

Ведення випадку почало поступово використовуватися в благодійних організаціях, таких як ВГЦ «Волонтер», «Благополуччя дітей», «Соціальна синергія», «Партнерство «Кожній дитині», «Надія і житло для дітей», «Карітас Україна», «ЛЖВ», «Надія і житло для дітей», «СОС Дитячі містечка» та інших).

Суттєвим поштовхом до розвитку кейс-менеджменту в Україні стали події 2014 р., коли активізувалися роботи в напрямку ведення випадків з внутрішньо переміщеними особами. Так, наприклад, в 2015-2016 рр. в м. Дніпро реалізовувався проєкт «Впровадження підходу «кейс-менеджмент» у роботі з внутрішньо переміщеними особами» від БФ «Карітас Донецьк». За 6 місяців реалізації проєкту кейс-менеджер опрацював 23 звернення (11 в листопаді-грудні 2015 р. та 12 в січні 2016 р.). Усі вони були від жінок, які отримали статус внутрішньо переміщених осіб з Донецької області. Найчастіше зверталися за допомогою в отриманні пільг, гуманітарної допомоги, психологічних проблем, допомоги щодо оформлення дітей до дошкільного навчального закладу. З 23 звернень 43% (10 звернень) було оформлено в якості випадку. При цьому в кожному кейсі було надано від 3 до 6 консультацій. Найчастіше до вирішення проблем залучався психолог, надавалася гуманітарна допомога у вигляді отримання коштів на придбання одягу та харчів, надання доступу до безкоштовних благодійних обідів, а також допомога у пошуку більш дешевого житла, реєстрацією в міграційній службі тощо. Декілька разів виникала необхідність у наданні представницьких послуг при подоланні складнощів зарахування дітей внутрішньо переміщених осіб до

дошкільних навчальних закладів. Робота з клієнтами здійснювалася згідно зі складеним індивідуальним планом.

В результаті до 2022 р., коли продовжилася агресія росії на іншу частину території України, було накопичено певний досвід супроводу цієї категорії осіб, які потрапили в складні життєві обставини.

За визначенням О. В. Тополь в сфері роботи з безробітними в Україні кейс-менеджмент почав застосовуватися з 2018 р. Постановою Кабінету Міністрів України від 30.03.2023 р. №446 було визначено алгоритм порядку кейс-менеджменту з безробітними, який включав процедури реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу [12]. Основним інструментом для цього стало запровадження системи профілювання. На думку О. Волгіної та Н. Гусак, профілювання – це система класифікації безробітних на групи залежно від прогнозованого ризику тривалого безробіття, що оцінюється на основі індивідуальних характеристик особи, які відображають потенціал працевлаштування та мотивацію до роботи. Це робиться з метою визначення оптимального пакету програм зайнятості, спрямованого на підвищення можливостей працевлаштування тих безробітних, для яких допомога від державної служби зайнятості є економічно доцільною в межах наявних ресурсів. Згідно з процедурою профілювання, безробітні поділяються на п'ять груп залежно від мотивації до праці та можливостей працевлаштування. Кар'єрний радник для кожної групи обирає відповідні типи соціальних послуг і складає план працевлаштування. Такі профілі дозволяють здійснювати попередній моніторинг для виявлення осіб, які потребують соціального супроводу [16, с. 12]. Наразі процедура супроводу безробітних передбачає додаткове навчання, направлення на громадські та тимчасові роботи, участь у проєкті «Армія відновлення», надання можливостей за програмою «Власна справа», пошук роботи тощо [6].

З 2020 р. в Україні розпочалася реформа в сфері соціальних послуг, яка обумовила перехід процедури надання соціальних послуг до територіальних громад з дотриманням горизонтального та вертикального рівня (забезпечення

міністерствами та управліннями на горизонтальному рівні та органами місцевого самоврядування і виконавчої влади на вертикальному рівні) [5, с. 3]. Такий підхід передбачає активну міжвідомчу та міжсекторальну взаємодію, що є основною кейс-менеджменту.

З 2023 р. в Україні все активніше обговорюються питання впровадження посади клінічного кейс-менеджера. Більш того, подібний досвід існує на базі Центру психічного здоров'я та реабілітації ветеранів «Лісова поляна» МОЗ України [8]. Клінічні кейс-менеджери на базі «Лісової поляни» працюють у рамках проєкту ГО «Ресурсний центр «Лісова Поляна» під назвою «Посилення ефективності надання комплексної психосоціальної допомоги військовослужбовцям та ветеранам в закладах охорони психічного здоров'я». Цей проєкт було реалізовано за підтримки Європейського союзу та Міжнародного фонду «Відродження» в межах спільної ініціативи «Європейське відродження України». Фахівці «Лісової поляни», які є провідними експертами в лікуванні ПТСР та інших стрес-асоційованих розладів серед ветеранів в Україні. З 2023 р. фахівці центру почали ділитися своїм досвідом запровадження кейс-менеджменту та першими результатами цієї діяльності через проведення відповідних круглих столів та семінарів [8]. В цілому клінічні кейс-менеджери виконують роль зв'язкових між пацієнтами, лікарями та фахівцями з психічного здоров'я. Їх основне завдання – допомогти пацієнтам досягати поставлених цілей лікування у «Центрах психічного здоров'я», стежити за дотриманням індивідуальних планів лікування, забезпечувати ефективну комунікацію між пацієнтом та терапевтичною командою, а також організовувати терапевтичні заходи для дозвілля. Метою роботи кейс-менеджера є не лише допомога в реабілітації, а й надання підтримки та довіри пацієнту протягом цього процесу. Важливим аспектом їх роботи є правильна комунікація, яка є ключем до досягнення найкращих результатів.

Результати військової агресії росії на територію України привели активного поширення кейс-менеджменту на нові сфери суспільних відносин в

соціальної сфері. З 2023 р. в Україні було запущено пілотний проєкт «Інститут помічника ветерана» відповідно до положень Постанови Кабінету Міністрів України «Про реалізацію експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя» [13]. Сутність цього проєкту зводиться до того, що в територіальних громадах запроваджується посада помічника ветерана, завданням якого є різнобічна підтримка ветерана, який повернувся до мирного життя. Помічник має не тільки зустріти ветерана після його повернення до громади, а й допомогти йому в подоланні усіх проблем, які з цим пов'язані. Тобто по суті мова йде про посаду кейс-менеджера по роботі з ветеранами у територіальній громаді. Спочатку проєкт реалізовувався лише в чотирьох регіонах України. При цьому передбачалося 400 посад помічників ветеранів. Далі його дію було розширено на 9 областей та м. Київ, а кількість посад збільшилася до 550. Враховуючи ситуацію в Україні планується після підведення підсумків реалізації проєкту в кінці 2024-початку 2025 р. збільшити кількість таких посад до 15 тис. [1].

З середини 2023 р. в Україні було проведено низку семінарів-тренінгів з навчання кейс-менеджерів по роботі з ветеранами. Ветеранський кейс-менеджер – «це фахівець, який має максимально спростити життя ветерана в громаді, надавши йому всю повноту інформації щодо алгоритму дій на шляху до реінтеграції» [3]. Навчання проводилося громадською організацією «Простір можливостей» за сприяння Проєкту USAID «Економічна підтримка України». Під час тренінгів розглядалися такі теми, як потреби та проблеми ветеранів, можливості для них на рівні громад, особливості психологічної комунікації та скринінгу проблем і потреб ветеранів, освітні можливості, медичне забезпечення та реабілітація, соціальні послуги для ветеранів і ветеранок, робота з їхніми родинами, ведення кейс-менеджменту, а також ветеранське підприємництво. Навчання ветеранських кейс-менеджерів проводилося за програмою, затвердженою Міністерством соціальної політики України. Таким чином, навчальний курс «Система підтримки та супроводу

ветеранів/ветеранок у громадах із застосуванням кейс-менеджменту» досяг загальнонаціонального рівня [3].

В 2024 р. в Україні продовжилася робота Міністерства соціальної політики над впровадженням електронного кейс-менеджменту. На думку К. Кошеленко електронний кейс-менеджмент передбачає застосування комп'ютерних технологій на всіх етапах процесу, починаючи від аналізу потреб і завершуючи оцінкою результатів. Вся інформація про клієнтів, їхні потреби, плани та досягнуті результати зберігається в єдиному електронному захищеному форматі [9].

З 1 липня 2024 р. розпочалося 3-місячне тестування розробленого функціоналу кейс-менеджменту в 4 областях України. Для осіб, які потрапили в складні життєві обставини створення електронного кабінету дозволяє в електронному вигляді подати заяву на отримання соціальної послуги (чи декількох), контроль статусу своєї заяви. Для соціального працівника (кейс-менеджера) такий функціонал дозволяє не тільки планувати розподіл навантаження, а й подавати звітність, вести статистику, контролювати виконання супроводу, оцінювати реалізацію супроводу. Так, наприклад, на Дніпропетровщині в рамках реалізації пілотного проєкту кейс-менеджменту планувалося надавати до 37 різноманітних соціальних послуг.

Позитивним варто назвати і навчання кейс-менеджерів щодо використання функціоналу електронного кейс-менеджменту. В цьому контексті важливою була міжнародна співпраця, зокрема проводилася серія регіональних заходів «Цифровізація соціальних послуг: кейс-менеджмент як ключовий інструмент». Технічну підтримку надавала Всесвітня продовольча програма ООН (WFP), експертну – Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ), методологічну – Програма розвитку ООН (UNDP) [18].

В середині березня 2024 р. новою офіційною категорією супроводу стали особи, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення. Зокрема відповідним порядком [11] передбачено організаційні заходи щодо

проведення відновлювальних (постізоляційних, реінтеграційних) заходів, заходів з адаптації, підтримки (супроводу) таких осіб. В серпні 2024 р. з'явилися повідомлення від Кабінету Міністрів України щодо впровадження служби супроводу для військовослужбовців, осіб служби цивільного захисту, поліцейських та членів їхніх сімей. Основні завдання таких служб супроводу будуть включати:

- підтримку осіб, які отримали поранення (контузію, травму або каліцтво) або захворювання під час виконання службових обов'язків, а також підтримку зв'язку з їхніми родинами;

- надання допомоги у питаннях направлення та проходження військово-лікарської комісії (ВЛК) та медико-соціальної експертної комісії (МСЕК);

- супровід членів сімей загиблих, зниклих безвісти або захоплених у полон, надання допомоги у вирішенні питань щодо реалізації належних їм пільг та гарантій;

- сприяння в оформленні документів, необхідних для отримання посвідчень, які підтверджують статус особи, на підставі якого надаються відповідні пільги та компенсації.

- участь у заходах з підтримки або супроводу осіб, які звільняються зі військової чи поліцейської служби [20].

Отже, основні кроки в роботі кейс-менеджера при веденні випадку включають: визначення особи або сім'ї, яка перебуває в складних життєвих обставинах; складання заяви або повідомлення про таку особу або сім'ю; аналіз документів, доданих до звернення, або допомога у зборі необхідних документів; аналіз ситуації клієнта або сім'ї, включаючи візит до них; прийняття клієнта до ведення випадку, проведення зустрічі для визначення, чи підходить програма клієнту, та залучення клієнта до програми; оцінка ситуації та потреб клієнта, визначення його можливостей відповідно до життєвої ситуації, аналіз доходів, розрахунки та ухвалення рішення про надання або відмову в наданні соціальної послуги; розробка індивідуального плану (сервісного плану), який створюється спільно з клієнтом і включає цілі,

відповідні потребам клієнта, та враховує виявлені можливості. План повинен бути об'єктивним, прив'язаним до часу та регулярно оновлюватися; виконання плану роботи з клієнтом, що включає визначення необхідних послуг і видів допомоги та направлення клієнта до відповідних служб; моніторинг процесу роботи з клієнтом, оцінка того, наскільки план працює та приносить очікувані результати, а також фіксація етапів супроводу та проміжних результатів; оновлення індивідуального плану в разі необхідності коригування відповідно до актуальних потреб клієнта; вихід із програми, коли план виконано, і досягнуто бажаного результату в задоволенні потреб клієнта.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, кейс-менеджмент слід розуміти як індивідуалізований підхід до надання соціальних послуг, який передбачає комплексну оцінку потреб клієнта, розробку індивідуального плану допомоги, координацію надання різноманітних послуг та моніторинг результатів та спирається на поєднання індивідуальних потреб клієнта з наявними ресурсами соціальної інфраструктури. Індивідуалізований підхід у соціальному обслуговуванні, який передбачає надання соціальних послуг окремим категоріям не відповідає європейським стандартам. У системі соціального обслуговування відсутній єдиний алгоритм кейс-менеджменту. Не зважаючи на це, в Україні вже накоплено певний досвід кейс-менеджменту, який пов'язаний з супутніми інститутами надання соціальних послуг. На сьогодні відбуваються спроби узагальнити усі особливості супроводу та створити універсальний алгоритм, який дозволить уніфікувати процедури кейс-менеджменту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Адаптація ветеранів війни до мирного життя: помічник ветерана. URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/adaptatsiya-veteraniv-viyny-do-myrnoho-zhyttya-pomichnyk-veterana> (дата звернення 05.09.2024).
2. Білега О. В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи. URL: <https://odaba.edu.ua/upload/files/KONFERENTSIYA-13-14-Menedzhment-ODABA.pdf#page=112> (дата звернення 05.08.2024).

3. В Україні розпочалося навчання кейс-менеджерів, які працюватимуть із ветеранами та ветеранками. URL: <https://era-ukraine.org.ua/v-ukraini-rozpochalosia-navchannia-keys-menedzheriv-iaki-pratsiuvatymut-iz-veteranamy-ta-veterankamy/> (дата звернення 18.08.2024).

4. Віщукаєва К. М. Соціальний супровід клієнта: навч. посібн. Одеса: в-во Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 322 с.

5. Дацаківська О. Ю., Криницька І. П., Максименко К. М. #Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник. Київ, 2021. 76 с.

6. Державна служба зайнятості: результати роботи за 1 квартал 2024 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavna-sluzhba-zainiatosti-rezultaty-roboty-za-1-kvartal-2024-roku> (дата звернення 18.08.2024).

7. Ісаченко В. П. Ведення випадку у соціальній роботі: актуальні методи та особливості документування. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки* 2018. Вип. 167. С. 50-54.

8. Клінічні кейс-менеджери – які перспективи впровадження посади? Круглий стіл «Лісової поляни». URL: <https://www.irf.ua/klinichni-kejs-menedzhery-yaki-perspektyvy-provadhennya-posady-kruglyj-stil-lisovoyi-polyany/> (дата звернення 18.08.2024).

9. Кошеленко К. Впровадження кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/573956_vprovadzhennya_keysme_nedzhmentu.html (дата звернення 18.08.2024).

10. Масюк О. П. Інституціональні виклики менеджменту соціальної роботи. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2016. № 1-2. С. 150-158.

11. Про затвердження Порядку проведення відновлювальних (постізоляційних, реінтеграційних) заходів, заходів з адаптації, підтримки (супроводу) осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, після їх звільнення:

Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2024 р. №296. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/296-2024-%D0%BF#Text> (дата звернення 18.08.2024).

12. Про затвердження Порядку реєстрації, перереєстрації зареєстрованих безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу: Постанова Кабінету Міністрів України від 30.03.2023 р. №446. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/446-2023-%D0%BF#n318> (дата звернення 18.08.2024).

13. Про реалізацію експериментального проєкту щодо запровадження інституту помічника ветерана в системі переходу від військової служби до цивільного життя: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2023 р. № 652. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення 05.09.2024).

14. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. №2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 05.08.2024).

15. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 р. №2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#n12> (дата звернення 05.08.2024).

16. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення :метод. посіб. [авт. кол. : О. Волгіна, Н. Гусак та ін.] ; ПРООН в Україні, Проєкт «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». Київ: Ваіте, 2017. 72 с.

17. Руководство «Алгоритм кейс-менеджмента случаев в ключевых группах населения, подвергшихся гендерному насилию». URL: <https://old.harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2022/07/Руководство-по-кейс-менеджменту-1.pdf> (дата звернення 17.08.2024).

18. У 4 пілотних регіонах розпочали бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/u-4-pilotnykh-rehionakh-rozpochaly-beta-testuvannia-funktsionala-elektronnoho-keis-menedzhmentu> (дата звернення 18.08.2024).

19. У Черкасах обговорили перші результати бета-тесту функціонала електронного кейс-менеджменту. URL: <https://procherk.info/news/7-cherkassy/119880-u-cherkasah-obgovorili-pershi-rezultati-beta-testu-funktsionala-elektronnogo-kejs-menedzhmentu> (дата звернення 18.08.2024).

20. Уряд погодив створення служб супроводу військовослужбовців та їхніх родин. URL: <https://ua.news/ua/ukraine/uryad-pogodiv-stvorennya-sluzhb-suprovodu-vijskovosluzhbovtsiv-ta-yihnih-rodin> (дата звернення 18.08.2024).

21. Шелест Н. О. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи з соціально вразливими категоріями населення. *Науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення: збірник матеріалів VII Міжнародної науково-практичної конференції (25 травня 2023 р., м. Ніжин) / за ред. О. В. Лісовця, С. О. Борисюк. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2023. С. 131-133.*

REFERENCES

1. Adaptatsiia veteraniv viiny do myrnoho zhyttia: pomichnyk veterana (2023) [Adaptation of war veterans to peaceful life: veteran's assistant]. URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/adaptatsiya-veteraniv-viyny-do-myrnoho-zhyttia-pomichnyk-veterana> (data zvernennia 05.09.2024).

2. Bileha O. V. Keis-menedzhment yak metod sotsialnoi roboty [Case management as a method of social work]. URL: <https://odaba.edu.ua/upload/files/KONFERENTSIYA-13-14-Menedzhment-ODABA.pdf#page=112> (data zvernennia 05.08.2024).

3. V Ukraini rozpochalosia navchannia keis-menedzheriv, yaki pratsiuvatymut iz veteranamy ta veterankamy (2020) [Training of case managers who will work with veterans has begun in Ukraine]. URL: <https://era-ukraine.org.ua/v-ukraini-rozpochalosia-navchannia-keys-menedzheriv-iaki-pratsiuvatymut-iz-veteranamy-ta-veterankamy/> (data zvernennia 18.08.2024).

4. Vitsukaieva K. M. (2017). Sotsialnyi suprovid kliienta: navch [Social support of the client: training]. Posibn. Odesa: v-vo Bukaiev Vadym Viktorovych [in Ukrainian].

5. Dashchakivska O. Yu., Krynytska I. P., Maksymenko K. M. (2021). #Spilno do novykh posluh. Kerivnytstvo iz vprovadzhennia sotsialnykh posluh dlia simei z ditmy v hromadakh. Chastyna 1. Sotsialne planuvannia ta rozvytok posluh [#Together to new services. Guidelines for implementing social services for families with children in communities. Part 1. Social planning and development of services]. Posibnyk. Kyiv. [in Ukrainian].

6. Derzhavna sluzhba zainiatosti: rezultaty roboty za 1 kvartal 2024 roku (2024) [State Employment Service: work results for the 1st quarter of 2024]. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavna-sluzhba-zainiatosti-rezultaty-roboty-za-1-kvartal-2024-roku> (data zvernennia 18.08.2024).

7. Isachenko V. P. (2018). Vedennia vypadku u sotsialnii roboti: aktualni metody ta osoblyvosti dokumentuvannia [Case management in social work: current methods and features of documentation]. Naukovi zapysky. Seria: Pedahohichni nauky [in Ukrainian].

8. Klinichni keis-menedzhery – yaki perspektyvy vprovadzhennia posady? Kruhlyi stil «Lisovoi poliany» [Clinical case managers - what are the prospects for the introduction of the position? «Forest glade» round table]. URL: <https://www.irf.ua/klinichni-kejs-menedzhery-yaki-perspektyvy-provadzhennya-posady-kruglyj-stil-lisovoyi-polyany/> (data zvernennia 18.08.2024).

9. Koshelenko K. (2021). Vprovadzhennia keis-menedzhmentu u sferu sotsialnykh posluh [Implementation of case management in the field of social services]. URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/573956_vprovadzhennya_keysme_nedzhmentu.html (data zvernennia 18.08.2024).

10. Masiuk O. P. (2016). Instytutsionalni vyklyky menedzhmentu sotsialnoi roboty [Institutional challenges of social work management]. Sotsialna robota v Ukraini: teoriia i praktyka. [in Ukrainian].

11. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia vidnovliuvalnykh (postizoliatsiinykh, reintehratsiinykh) zakhodiv, zakhodiv z adaptatsii, pidtrymky (suprovodu) osib, stosovno yakykh vstanovleno fakt pozbavlennia osobystoi svobody vnaslidok zbroinoi ahresii proty Ukrainy, pislia yikh zvilnennia [On the

approval of the Procedure for carrying out restorative (post-isolation, reintegration) measures, measures for adaptation, support (accompanying) of persons who have been deprived of their personal freedom as a result of armed aggression against Ukraine, after their release]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15.03.2024 r. №296. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/296-2024-%D0%BF#Text> (data zvernennia 18.08.2024).

12. Pro zatverdzhennia Poriadku reiestratsii, perereiestratsii zareiestrovanykh bezrobitnykh ta vedennia obliku osib, yaki shukaiut robotu [On approval of the Procedure for registration, re-registration of the registered unemployed and keeping records of persons looking for work]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 30.03.2023 r. №446. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/446-2023-%D0%BF#n318> (data zvernennia 18.08.2024).

13. Pro realizatsiiu eksperymentalnoho proiektu shchodo zaprovadzhennia instytutu pomichnyka veterana v systemi perekhodu vid viiskovoi sluzhby do tsyvilnoho zhyttia [On the implementation of the experimental project on the introduction of the veteran's assistant institute in the system of transition from military service to civilian life]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 19.06.2023 r. № 652. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/652-2023-%D0%BF#Text> (data zvernennia 05.09.2024).

14. Pro sotsialni posluhy [On social services]: Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 r. №2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (data zvernennia 05.08.2024).

15. Pro sotsialnu robotu z simiamy, ditmy ta moloddiu [On social work with families, children and youth]: Zakon Ukrainy vid 21.06.2001 r. №2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#n12> (data zvernennia 05.08.2024).

16. Profiliuvannia ta keis-menedzhment v sferi zainiatosti naseleennia [Profiling and case management in the field of public employment]: metod. posib. [avt. kol. : O. Volhina, N. Husak ta in.] ; PROON v Ukraini, Proekt «Pidtrymka reform sotsialnoho sektoru v Ukraini». Kyiv: Vaite. [in Ukrainian].

17. Rukovodstvo «Alhorytm keis-menedzhmenta sluchaev v kliuchevykh

hruppakh naselenia, podverhshykhsia hendernomu nasylyiu» (2022) [Guide «Case-management algorithm of cases in key population groups exposed to gender-based violence»]. URL: <https://old.harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2022/07/Rukovodstvo-po-keis-menedzhmentu-1.pdf> (data zvernennia 17.08.2024).

18. U 4 pilotnykh rehionakh rozpochaly beta-testuvannia funktsionala elektronnoho keis-menedzhmentu (2023) [In 4 pilot regions, beta testing of the electronic case management functionality has begun]. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/u-4-pilotnykh-rehionakh-rozpochaly-beta-testuvannia-funktsionala-elektronnoho-keis-menedzhmentu> (data zvernennia 18.08.2024).

19. U Cherkasakh obhovoryly pershi rezultaty beta-testu funktsionala elektronnoho keis-menedzhmentu [The first results of the beta test of the electronic case management functionality were discussed in Cherkasy]. URL: <https://procherk.info/news/7-cherkassy/119880-u-cherkasah-obgovorili-pershi-rezultati-beta-testu-funktsionala-elektronnoho-kejs-menedzhmentu> (data zvernennia 18.08.2024).

20. Uriad pohodyv stvorennia sluzhb suprovodu viiskovosluzhbovtiv ta yikhnikh rodyn (2023) [The government agreed to the creation of escort services for servicemen and their families]. URL: <https://ua.news.ua/ukraine/uryad-pogodiv-stvorennia-sluzhb-suprovodu-vijskovosluzhbovtiv-ta-yihnih-rodin> (data zvernennia 18.08.2024).

21. Shelest N. O. (2023). Keis-menedzhment yak metod sotsialnoi roboty z sotsialno vrazlyvymy katehoriiami naselennia [Case management as a method of social work with socially vulnerable categories of the population]. Naukovyi vymir sotsialno-pedahohichnykh problem sohodennia: zbirnyk materialiv VII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii (25 travnia 2023 r., m. Nizhyn) / za red. O. V. Lisovtsia, S. O. Borysiuk. Nizhyn: NDU im. M. Hoholia. [in Ukrainian].