

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК УПРАВЛІНСЬКИЙ МЕТОД СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

CASE MANAGEMENT AS A MANAGEMENT METHOD IN SOCIAL WORK: THEORETICAL ASPECTS

Стаття присвячена одній з актуальних проблем використання кейс-менеджменту як методу соціальної роботи в сучасних кризових умовах. У статті розкрито зміст поняття «кейс-менеджмент у соціальній роботі». Встановлено, що кейс-менеджмент у соціальній роботі являє собою цілеспрямований процес індивідуального соціального супроводу, який поєднує у собі оцінку потреб клієнта, планування допомоги, координацію міжвідомчих послуг й моніторинг результатів з метою ефективного вирішення складних життєвих ситуацій, з урахуванням особистісних ресурсів, соціального середовища та контекстуальних викликів. Розкрито роль та функції кейс-менеджерів у процесі надання соціальних послуг. З'ясовано, що кейс-менеджер координує весь процес надання соціальних послуг від першого контакту з клієнтом до досягнення ефективного, стабільного результату. Висвітлено особливості моделей ведення випадку: мультидисциплінарної, трансдисциплінарної та міждисциплінарної. Наголошено, що в умовах війни перевага належить міждисциплінарній та трансдисциплінарній моделям, які дозволяють надавати більш цілісну допомогу клієнтам у форматі більш гнучкої, професійної, командної співпраці. Акцентовано увагу на основних етапах кейс-менеджменту та встановлено, що кожен етап має бути адаптовано до існуючої системи соціальної допомоги та умов в яких перебуває клієнт. Автором зазначено, що саме чутливість до потреб клієнта, гнучкість та системна координація є основними чинниками забезпечення ефективності цього підходу в сучасних умовах. З'ясовано, що попри існування низки проблем, що ускладнюють ефективне впровадження кейс-менеджменту, зокрема обмеженості ресурсів у громадах, низького рівня міжвідомчої взаємодії, кадрового дефіциту, відсутності уніфікованих стандартів кейс-менеджменту, а також слабкої нормативно-правової бази, ефективні практики трансформації кейс-менеджменту в Україні вже сьогодні демонструють значний потенціал.

Ключові слова: соціальна робота, кейс-менеджер, кейс-менеджмент, управління,

ведення випадку, соціальна підтримка населення.

The article is devoted to one of the pressing issues of using case management as a method of social work in modern crisis conditions. The article reveals the meaning of the concept of "case management in social work." It has been established that case management in social work is a purposeful process of individual social support that combines client needs assessment, assistance planning, coordination of interagency services, and monitoring of results in order to effectively resolve complex life situations, taking into account personal resources, social environment, and contextual challenges. The role and functions of case managers in the process of providing social services are revealed. It has been established that the case manager coordinates the entire process of providing social services from the first contact with the client to the achievement of an effective, stable result. The features of case management models are highlighted: multidisciplinary, transdisciplinary, and interdisciplinary. It was emphasized that in wartime conditions, interdisciplinary and transdisciplinary models are preferable, as they allow for more comprehensive assistance to clients in a more flexible, professional, and collaborative format. Attention was focused on the main stages of case management, and it was established that each stage must be adapted to the existing social assistance system and the conditions in which the client finds themselves. The author notes that sensitivity to client needs, flexibility, and systematic coordination are the main factors ensuring the effectiveness of this approach in modern conditions. It has been found that despite a number of problems that complicate the effective implementation of case management, including limited resources in communities, low level of interagency cooperation, staff shortages, lack of unified case management standards, and a weak regulatory framework, effective practices for transforming case management in Ukraine are already showing significant potential.

Key words: social work, case manager, case management, management, case handling, social support for the population.

УДК 37.013.42 – 364.048.6

DOI <https://doi.org/10.32782/ip/86.1.31>

Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Крупник З.І.,

канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедри психології
та соціальної роботи

Західноукраїнського національного
університету

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Сучасна соціальна робота в Україні функціонує в умовах глибокої суспільної трансформації, спричиненої повномасштабною війною, економічною нестабільністю, зростанням рівня бідності та масовим переміщенням населення. Соціально вразливі категорії населення наразі опинилися в ситуації підвищеного ризику соціального відчуження, маргіналізації та бідності. У цьому контексті кейс-менеджмент виступає не просто як інструмент соціальної роботи, а як цілісна система координованої підтримки, що дає змогу індивідуально реагувати на комплексні потреби клієнтів,

здійснювати всебічну оцінку їх потреб, забезпечити якісну реалізацію принципів субсидіарності, партнерства та орієнтації на клієнта, розробляти персональний план втручання та постійний супровід у процесі надання послуг. Зазначене актуалізує гостру потребу в застосуванні кейс-менеджменту в умовах воєнного та післявоєнного періодів, а також практичного вдосконалення механізмів його впровадження у соціальну роботу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Поняття та проблематику різних аспектів соціальної роботи вивчали В. Андрущенко, І. Зверєва, А. Капська, І. Козубовська, М. Лукашевич,

І. Мельничук, І. Мигович, В. Полтавець, Н. Лавринченко, Т. Семигіна, С. Харченко, А. Ярошенко та інші. Проблема застосування кейс-менеджменту у соціальній роботі вивчали я І. Артеменко, О. Анісімова, В. Багрій, А. Галай, Є. Дєдов, Т. Лях, О. Нартюк, О. Песоцька, О. Савчук, О. Спіріна, Ю. Тодорцева, О. Тополь та ін. Результати дослідної діяльності вищезазначених фахівців були основоположними в розробленні концептуальних засад нашого дослідження.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Наявність значного інтересу до проблеми використання кейс-менеджменту в соціальній роботі та відсутність фундаментальних досліджень вказаного напрямку зумовили необхідність організації дослідницької діяльності.

Мета статті – теоретичне обґрунтування сутності кейс-менеджменту як методу соціальної роботи.

Виклад основного матеріалу. Кейс-менеджмент у соціальній роботі визначаємо як цілеспрямований процес індивідуального соціального супроводу, який поєднує у собі оцінку потреб клієнта, планування допомоги, координацію міжвідомчих послуг й моніторинг результатів з метою ефективного вирішення складних життєвих ситуацій, з урахуванням особистісних ресурсів, соціального середовища та контекстуальних викликів.

Процес виникнення кейс-менеджменту або ведення випадку пов'язано з Case Management Society of America, де його окреслювали як процес, у якому поєднано оцінку, планування, допомогу та підтримку в отриманні послуг, що забезпечується на основі спілкування і пошуку доступних ресурсів для досягнення якісних й рентабельних результатів [11]. Сформований у практиці американської соціальної роботи ще у 70-х рр. XX ст. кейс-менеджмент поступово інтегрувався у європейські та світові моделі соціального супроводу.

М. Рот, Д. Шварц, кейс-менеджмент розглядають як «систематизований процес, який охоплює ідентифікацію потреб клієнта, планування, координацію, моніторинг та оцінку необхідних послуг» [14]. У європейському контексті, на думку В. Шнайдера, кейс-менеджмент – це управлінська функція в соціальній роботі, яка включає координацію міжсекторальної взаємодії державного, недержавного та громадського секторів [13]. Згідно з Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW), кейс-менеджмент – це метод роботи, що спрямований на інтеграцію ресурсів та послуг для досягнення найкращого результату в інтересах клієнта [12]. Такий підхід заснований на принципах партнерства, автономії клієнта та персоналізації допомоги.

В українському науковому дискурсі проблема кейс-менеджменту також набула широкого розповсюдження. Так, І. Суровець розглядає

кейс-менеджмент як інноваційний метод соціального супроводу, орієнтований на активізацію власного потенціалу та залучення особистості до процесу вирішення проблем [8]. Вчена акцентує на важливості міждисциплінарного підходу в роботі з клієнтом, особливо в умовах складних життєвих обставин. Своєю чергою, Л. Семигіна звертає увагу на адаптацію зарубіжних моделей кейс-менеджменту до національних умов, однак зазначає, що для ефективного впровадження цього методу в Україні необхідно враховувати як систему надання соціальних послуг, так і соціокультурні особливості громади [5].

Наголосимо, що наразі необхідною є локалізація цього методу з урахуванням специфіки воєнного стану, трансформації соціальної політики та розвитку громад. Зокрема, на думку Т. Семигіної, кейс-менеджмент в умовах кризи є координованим процесом соціальної підтримки, який враховує багатовимірний характер потреб особи у часи війни: від базових потреб до психосоціальної допомоги, із залученням міжвідомчих ресурсів громади та держави» [6]. Інші вчені зазначають, що кейс-менеджмент у період воєнних дій – це механізм забезпечення стійкої взаємодії між клієнтом, фахівцем і системою соціального захисту, який допомагає людині адаптуватися до нових умов, зберегти гідність і відновити життєдіяльність [3; 7].

Варто зазначити, що кейс-менеджер відіграє ключову роль у процесі надання соціальних послуг, виступаючи координатором, помічником й посередником між клієнтом та системою підтримки. Кейс-менеджери працюють з людьми, які опинилися в складних життєвих обставинах і потребують комплексної підтримки. Це можуть бути внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, літні люди, ветерани й військовослужбовці, сім'ї, які мають складне матеріальне становище та інші вразливі групи населення [9]. Кейс-менеджер допомагає клієнту визначити проблеми, пріоритети та ресурси, необхідні для стабілізації ситуації. Він координує взаємодію між соціальними службами, медичними закладами, освітніми закладами та громадськими організаціями. Діяльність кейс-менеджерів спрямована на відновлення самостійності клієнта, зміцненні його здатності долати труднощі, базується на довірі, індивідуальному підході та постійному супроводі протягом усього періоду надання допомоги [1].

До основних функцій кейс-менеджера відносимо: 1) виявлення потреб клієнта на основі проведення первинного оцінювання життєвої ситуації, що дозволяє більш детально зрозуміти обставини, в яких перебуває клієнт або родина та визначити пріоритетність допомоги; 2) розробка індивідуального плану підтримки, яка враховує особливості клієнта, доступні ресурси та необхідні послуги; 3) організація міжвідомчої взаємодії, що

дозволяє налагодити співпрацю між різними організаціями та фахівцями, які можуть бути залучені до процесу допомоги (соціальні служби, медичні заклади, заклади освіти, служби зайнятості тощо); 4) супровід та моніторинг, що передбачає здійснення нагляду за зміни у стані клієнта, внесення коректив та за необхідності активізацію додаткових ресурсів; 5) інформаційно-консультаційна допомога, що передбачає надання клієнту повної інформації про його права, можливості, процедури отримання послуг; 6) емоційна підтримка, що дозволяє створити необхідні умови для стабілізації психоемоційного стану клієнта [7; 8]. Отже, кейс-менеджер координує весь процес надання соціальних послуг від першого контакту з клієнтом до досягнення ефективного, стабільного результату.

Як зазначають вчені, не лише індивідуальна робота кейс-менеджера становить основу ефективної допомоги, а й участь психологів, педагогів, медиків, юристів та інших представників різних професій та організацій. Саме у цьому контексті виділяють мультидисциплінарну, міждисциплінарну та трансдисциплінарну моделі ведення випадку. Мультидисциплінарна модель передбачає, що кожен залучений до кейсу фахівець працює окремо у межах своєї спеціалізації, а комунікація між учасниками відбувається переважно через кейс-менеджера (координатора). Міждисциплінарна модель передбачає більш тісну співпрацю, прийняття рішень колегіально, а відповідальність за результат розділяється між усіма учасниками. Такий підхід дозволяє ефективно адаптувати інтервенції до реальних потреб клієнта та забезпечує цілісність допомоги. Своєю чергою трансдисциплінарна модель є найбільш інтегрованою та передбачає не лише взаємодію фахівців, розподіл відповідальності, а й здобуття навичок один одного, адже всі працюють як єдина команда. Така модель є найбільш ефективною, оскільки дозволяє надавати максимально гнучку, адаптовану та людиноцентровану допомогу [7]. Наголосимо, що вибір моделі залежить від складності випадку, ресурсів, рівня підготовки фахівців та довіри між ними. Відповідно, в умовах війни найбільшого значення надається міждисциплінарній та трансдисциплінарній моделям, які дозволяють надавати більш цілісну допомогу клієнтам у форматі більш гнучкої, професійної, командної співпраці.

Варто зазначити, що в сучасних умовах використання кейс-менеджменту як методу соціальної роботи вимагає гнучкості та чіткого дотримання структурованого підходу для забезпечення своєчасної, адресної та ефективної допомоги клієнту. До основних етапів кейс-менеджменту вчені відносять: 1) ідентифікація клієнта та встановлення контакту (формується запит від клієнта, який потребує соціальної допомоги, налагоджується контакт); 2) оцінка потреб та ресурсів

(досліджується життєва ситуація клієнта, його проблеми, потреби, потенціал та соціальне оточення; здійснюється всебічна оцінка); 3) розробка індивідуального плану втручання (план має містити визначені цілі, етапи, відповідальних осіб, терміни виконання, непередбачувані ризики); 4) реалізація плану та координація послуг (здійснюється організація надання допомоги клієнту відповідно до розробленого плану, координація взаємодії організацій, постійна підтримка комунікації з клієнтом); 5) моніторинг та оцінка результатів (відстежується прогрес, що дозволяє виявити труднощі й адаптувати стратегію втручання, здійснюється оцінка ефективності надання послуг та ступінь досягнення встановлених цілей); 6) завершення кейсу та підтримка сталості (завершення кейсу за умови досягнення клієнтом стабільного стану або перехід до інших форм підтримки) [3]. Слід наголосити, що кожен етап кейс-менеджменту має бути адаптовано до існуючої системи соціальної допомоги та умов в яких перебуває клієнт. Саме чутливість до потреб клієнта, гнучкість та системна координація є основними чинниками забезпечення ефективності цього підходу в сучасних умовах.

Вважаємо за необхідне розглянути ефективні практики трансформації кейс-менеджменту в Україні. Так, впровадження електронної системи кейс-менеджменту Міністерством соціальної політики разом з міжнародними партнерами свідчить про поступову модернізацію соціального сервісу, забезпечення прозорості процесів та зручності для клієнта. Впровадження електронної системи кейс-менеджменту дозволяє громадянам подавати заяви на соціальні послуги онлайн через соціальний портал, забезпечує прозорість, зручність і швидкість обслуговування, створює умови для планування навантаження фахівців й оптимізації ресурсів. Запуск пілотного проекту вже відбувся у Вінницькій, Полтавській, Дніпропетровській, Київській, Черкаській областях, демонструючи практичну ефективність в умовах обмежених ресурсів та постійної зміни потреб [10].

Ефективним, на нашу думку, є впровадження на регіональному рівні безкоштовного онлайн-курсу «Кейс-менеджмент у соціальній роботі» на платформі Prometheus від БФ «Право на захист». Курс орієнтований на підвищення компетенцій соціальних працівників щодо оцінки потреб клієнтів; розробки індивідуальних планів підтримки; координації та моніторингу послуг [2]. Наразі для відкриття повного спектру послуг на місцях організацією «Ліга соціальних працівників України» реалізовано проект «Експертна підтримка місцевої влади ...», у межах якого створено 26 мультифункціональних центрів соціальної адаптації, спеціальні відділи (сектора) соціального захисту та запроваджено мобільну службу соціальної адаптації у 6 громадах [4].

Висновки. Представлений матеріал та власний досвід дозволяють стверджувати, що у період соціальних викликів, зумовлених повномасштабною війною, кейс-менеджмент в Україні перетворився на один із ключових інструментів адресної соціальної підтримки населення, а його ефективність базується на здатності поєднувати індивідуальний підхід до кожного клієнта з комплексною координацією міжсекторальних послуг. Попри те, що на практиці виникає низка проблем, що ускладнюють ефективне впровадження кейс-менеджменту, зокрема обмеженість ресурсів у громадах, низький рівень міжвідомчої взаємодії, кадровий дефіцит, відсутність уніфікованих стандартів кейс-менеджменту, а також слабка нормативно-правова база, окреслені сучасні підходи до реалізації цього методу вже сьогодні демонструють значний потенціал. Усі ці аспекти свідчать про те, що кейс-менеджмент є не лише технологією соціальної роботи, а й системним підходом до відновлення людського потенціалу, інтеграції постраждалих у громаду та зміцнення зв'язків між державою й населенням.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Артеменко І. Е. Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2014. Вип. 1(8). С. 12.
2. Кейс-менеджмент у соціальній роботі. Благодійний фонд «Право на захист». URL: prometheus.org.ua
3. Кошеленко К. Впровадження кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. 2023. *LB.ua. Дорослий погляд на світ*. URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/573956_vprovadzheniya_keysmenedzhmentu.html.
4. Проект «Соціальна адаптація». *Ліга соціальних працівників України*. URL: <https://www.lswu.org/about-5>
5. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
6. Семигіна Т. В Трансформація соціальної роботи в Україні: від радянських коренів до сучасних викликів. *Наукові тренди постіндустріального суспільства* : зб. наук. пр. з матер. VI міжнар. наук. конф. (м. Івано-Франківськ, 26 квітня 2024 р.). Івано-Франківськ, 2024. С. 79–81.
7. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. Вип. 2. С. 145–150.
8. Суровцева І.Ю. Національний досвід кейс-менеджменту в соціальній роботі. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. 2024. т. 1. № 12. URL: https://journals.urau.ua/vsgf_pstu/article/view/320586
9. Тодорцева Ю. В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2020. № 69. Т. 3. С. 133–137.
10. Цифровізація соціальних послуг: у Києві презентували функціонал електронного кейс-менеджменту. Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України. URL: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/>
11. Case Management Society of America. URL: <https://cmsa.org/who-we-are/what-is-a-case-manager/>
12. International Federation of Social Workers (IFSW). Global Definition of Social Work. 2014. URL: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
13. Kontroverse Z. Case Management in der Sozialen Arbeit. Sonderheft Soziale Arbeit, 2010. 570 p.
14. Roth D., Schwartz D. Case Management: Integrating Individual and Community Practice. Boston: Allyn & Bacon, 1999.

Дата першого надходження рукопису до видання: 25.08.2025

Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 22.09.2025

Дата публікації: 24.09.2025