

УДК 364-787.84

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>

**Тетяна СПІРИНА**

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти, Київський університет імені Бориса Грінченка, бульвар І. Шамо, 18/2, м. Київ, Україна, 02154

**ORCID:** 0000-0003-0287-7343

**Scopus-Author ID:** 57950126200

**Анастасія БОДНЯ**

магістр спеціальності 231 Соціальна робота кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти, Київський університет імені Бориса Грінченка, бульвар І. Шамо, 18/2, м. Київ, Україна, 02154

**ORCID:** 0009-0006-9558-9015

**Бібліографічний опис статті:** Спірина, Т., Бодня, А. (2023). Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 145–150, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>

## КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ У РОБОТІ З ВРАЗЛИВИМИ ГРУПАМИ НАСЕЛЕННЯ

Наразі соціальна робота є вагомим інструментом надання соціальних послуг соціально вразливим групам населення у територіальній громаді. Кейс-менеджмент спрямований на розв'язання, психосоціальних, міжособистісних проблемних питань через безпосередню взаємодію між соціальним працівником і отримувачем соціальних послуг. Соціальний працівник здійснює індивідуальне консультування, психосоціальну підтримку, допомагаючи вразливим групам населення долати складні життєві обставини й покращувати якість особистого життя.

Кейс-менеджмент у територіальній громаді є важливим інструментом для вирішення соціальних проблем та поліпшення якості життя її мешканців. Він сприяє індивідуальному підходу, координації соціальних послуг та ресурсів, соціальній підтримці та консультуванню отримувачів послуг, моніторингу та оцінці результатів, тим самим, забезпечуючи соціальну інтеграцію, позитивну та проактивну адаптацію, самореалізацію членів територіальної громади. Також, необхідно наголосити, що його ефективність та якість забезпечує кейс-менеджер.

У статті визначено етапи кейс-менеджменту, як алгоритму дій від первинного контакту з отримувачем соціальних послуг до вирішення його проблеми та окреслено ключові принципи роботи кейс-менеджера: індивідуальний підхід, врахування індивідуальних потреб отримувача послуг при наданні соціальних послуг, орієнтація на його сильні сторони, партнерські стосунки між кейс-менеджером та отримувачем послуг, підхід «людина в оточенні», командна робота, самовдосконалення. Також автори акцентують увагу на ключових моделях кейс-менеджменту: мультидисциплінарна (координацію роботи членів команди здійснює соціальний працівник), трансдисциплінарна (лише один член команди фахівців підтримує прямий зв'язок із отримувачем соціальних послуг, враховуючи думку колег) та міждисциплінарна (інтегруються зусилля усіх фахівців у процесі вирішення ключових питань).

Кейс-менеджмент забезпечує доступ отримувача соціальних послуг до ресурсів відповідно до його індивідуальних потреб задля захисту прав та особистих інтересів, покращення якості життєдіяльності. Ключовим завданням кейс-менеджменту є розвиток особистісного потенціалу та підвищення спроможності отримувача соціальних послуг вирішувати самостійно проблемні питання.

**Ключові слова:** кейс-менеджмент, територіальна громада, кейс-менеджер, соціальний працівник, вразливі групи населення.

**Tetiana SPIRINA**

PhD in Education, Associate Professor, Associate Professor at Social Pedagogy and Social Work Department, Faculty of Psychology, Social Work and Special Education of Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 I. Shamo Boulevard, Kyiv, Ukraine, 02154

**ORCID:** 0000-0003-0287-7343

**Scopus-Author ID:** 57950126200

**Anastasiia BODNIA**

Master of Specialty 231 Social Work at Social Pedagogy and Social Work Department, Faculty of Psychology, Social Work and Special Education of Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 I. Shamo Boulevard, Kyiv, Ukraine, 02154

**ORCID:** 0009-0006-9558-9015

**To cite this article:** Spirina, T., Bodnia, A. (2023). Keys-menedzhment u roboti z vrazlyvymy hrupamy naselennya [Case management in working with vulnerable population groups]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 145–150, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>

## CASE MANAGEMENT IN WORKING WITH VULNERABLE POPULATION GROUPS

*Currently, social work is an important tool for providing social services to socially vulnerable population groups in the territorial community. Case management is aimed at solving psychosocial and interpersonal problems through direct interaction between a social worker and a recipient of social services. A social worker provides individual counseling and psychosocial support, helping vulnerable groups of the population overcome difficult life circumstances and improve the quality of personal life.*

*Case management in the territorial community is an important tool for solving social problems and improving the quality of life of its residents. It promotes an individual approach, coordination of social services and resources, social support and counseling of service recipients, monitoring and evaluation of results, thereby ensuring social integration, positive and proactive adaptation, self-realization of members of the territorial community. Also, it should be emphasized that its effectiveness and quality is provided by the case manager.*

*The article defines the stages of case management, as an algorithm of actions from the initial contact with the recipient of social services to solving his problem, and outlines the key principles of the case manager's work: an individual approach, taking into account the individual needs of the recipient of services when providing social services, focusing on his strengths, partnership between the case manager and the recipient of services, the «person in the environment» approach, teamwork, self-improvement. The authors also focus on key models of case management: multidisciplinary (coordination of the work of team members is carried out by a social worker), transdisciplinary (only one member of the team of specialists maintains direct contact with the recipient of social services, taking into account the opinion of colleagues) and interdisciplinary (the efforts of all specialists are integrated in the process of solving key issues).*

*Case management ensures the access of the recipient of social services to resources in accordance with his individual needs for the protection of rights and personal interests, improvement of the quality of life. The key task of case management is the development of personal potential and increasing the ability of the recipient of social services to independently solve problematic issues.*

**Key words:** case management, territorial community, case manager, social worker, vulnerable population groups.

**Постановка проблеми.** Як інструмент надання соціальних послуг вразливим групам населення, соціальна робота набуває значущої актуальності та заслуговує особливої уваги. Сучасні політичні, економічні, соціокультурні проблеми ставлять під загрозу якість життя людей і вимагають регулярного та систематичного підходу щодо їх вирішення. Одним з ефективних інструментів, який використовується для соціальної підтримки вразливих груп населення є кейс-менеджмент (Артеменко, 2014).

Кейс-менеджмент спрямований на вирішення соціально-психологічних, міжособис-

тисних питань, що вимагають обговорення, вирішення через безпосередню взаємодію між соціальним працівником та отримувачем соціальних послуг. Варто зазначити, що метод також передбачає оцінку індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, з метою підвищення якості соціальних послуг та забезпечення його необхідною індивідуальною підтримкою.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Кейс-менеджмент як сучасний інструмент соціальної роботи з безробітними в Україні вивчали О. Нартюк, О. Тополь; необхідність фахової підтримки внутрішньо переміщених осіб

з використанням методу кейс-менеджменту обґрунтовували В. Багрій, А. Галай, М. Куркчи, О. Савчук; сутність кейс-менеджменту як методу соціальної роботи в процесі підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери досліджувала Ю. Тодорцева; кейс-менеджмент як технологію інклюзивного підприємництва розглядала А. Жуковська; використання кейс-менеджменту у командній роботі обґрунтовує Г. Бевз; міждисциплінарній взаємодії у наданні інтегрованих соціальних послуг у територіальній громаді приділяли свою увагу такі науковці, як: Т. Лях, Т. Спіріна.

**Метою статті** є теоретичне обґрунтування сутності кейс-менеджменту як методу соціальної роботи у **професійній** діяльності фахівців соціальної сфери з вразливими групами населення.

**Виклад основного матеріалу.** Кейс-менеджмент забезпечує доступ отримувача соціальних послуг до ресурсів відповідно до його індивідуальних потреб задля захисту прав та особистих інтересів, покращення якості життєдіяльності. Ключовим завданням кейс-менеджменту є розвиток особистісного потенціалу та підвищення спроможності отримувача соціальних послуг вирішувати самостійно проблемні питання. Тож, саме на отримувача покладається відповідальність за досягнення результатів та наслідки прийнятих рішень.

Американський дослідник Д. Мокслей, вивчаючи метод кейс-менеджменту, визначив ключові чинники, які окреслюють необхідність його використання в практичній соціальній роботі: наявність великої кількості отримувачів послуг, які потребують комплексних соціальних послуг у територіальній громаді з метою підвищення соціального добробуту вразливих груп населення; реформування системи догляду за дітьми у найкращих інтересах дитини, визнання пріоритету сімейного виховання та розвиток соціальних послуг у територіальній громаді; визнання необхідності соціальної підтримки, яку надають сім'я, друзі та колеги (Standarts, 2013).

D Gursansky також зазначає, що кейс-менеджмент необхідно використовувати у роботі з тими отримувачами соціальних послуг, які мають множинні проблеми (Gursansky, 2003).

Соціальний працівник здійснює індивідуальне консультування, психосоціальну підтримку, допомагаючи вразливим групам

населення долати складні життєві обставини й покращувати якість особистого життя (Роз'яснення, 2019). Він вивчає та аналізує соціальні проблеми у територіальній громаді, виявляє потреби, розробляє програми та впроваджує соціальні ініціативи задля вирішення соціальних проблем (Кейс-менеджмент, 2015).

Варто зазначити, що кейс-менеджмент має чітко визначений алгоритм: від виявлення потреб отримувача соціальних послуг до вирішення його проблеми. Це процес, який передбачає послідовність певних етапів: входження в контакт; оцінка потреб отримувача соціальних послуг; визначення цілей, розробка ефективного плану спільно з отримувачем соціальних послуг; інтервенція/втручання; моніторинг та оцінка; оновлення плану дій, відповідно до актуальних потреб отримувача соціальних послуг; завершення, тобто план виконано та потреби, виявлені на стадії оцінки, задоволені.

Важливо зазначити, що до здійснення кейс-менеджменту необхідно залучати мешканців територіальної громади та представників громадськості задля забезпечення їх участі у прийнятті управлінських рішень та контролю за реалізацією інтервенцій. Також кейс-менеджмент забезпечує інтегрований підхід до вирішення проблем територіальної громади й допомагає забезпечити індивідуальні потреби та соціальну підтримку сімей з дітьми, людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб тощо.

Варто наголосити, що кейс-менеджмент застосовується з різними вразливими групами отримувачів соціальних послуг. Тому, відповідно до їх стану та проблеми, обирається та чи інша модель кейс-менеджменту, як от (Лях, Рогожинська, Спіріна, 2020):

- мультидисциплінарна – як менеджер ведення конкретного випадку, соціальний працівник координує роботу членів команди;
- трансдисциплінарна – лише один член команди фахівців підтримує прямий зв'язок з отримувачем послуги, враховуючи думку членів команди;
- міждисциплінарна – інтегрує зусилля фахівців команди у процесі вирішення ключових питань, також у отримувача послуги є можливість брати участь, як повноцінний партнер команди, у зустрічах фахівців.

Кейс-менеджмент у територіальній громаді є важливим інструментом для вирішення

соціальних проблем та поліпшення якості життя її мешканців. Він сприяє індивідуальному підходу, координації соціальних послуг та ресурсів, соціальній підтримці та консультуванню отримувачів послуг, моніторингу та оцінці результатів, тим самим, забезпечуючи соціальну інтеграцію, позитивну та проактивну адаптацію, самореалізацію членів територіальної громади. Також, необхідно наголосити, що його ефективність та якість забезпечує кейс-менеджер.

Кейс-менеджер є тим координатором, який у разі необхідності може перенаправити отримувача послуг до відповідного фахівця. Професійна діяльність кейс-менеджера має також і експертний характер, адже передбачає оцінку потреб отримувача соціальних послуг, планування та моніторинг діяльності. Тому, на наш погляд, саме професійна мобільність, як необхідна якість кейс-менеджера, має допомагати швидко реагувати у непередбачуваних ситуаціях та у комплексному вирішенні проблем, з якими звертається отримувач послуг.

Кейс-менеджери можуть працювати з людьми, які мають проблеми зі здоров'ям, з сім'ями з дітьми, особами, які опинились у складних життєвих обставинах через різні причини (домашнє насильство, складне матеріальне становище, проблеми у родині тощо), з ветеранами та військовослужбовцями, вимушено переміщеними особами (Савченко, 2018). У кожній конкретній ситуації кейс-менеджер використовує індивідуальний підхід, звертаючи увагу на особливості отримувача соціальних послуг, принципи діяльності, можливості й ресурси надавача послуг та заохочує його до проактивної життєвої позиції.

Отже, можемо визначити ключові принципи роботи кейс-менеджера (Артеменко, 2014):

- індивідуальний підхід – кожен випадок є унікальним, залучення отримувача соціальних послуг (можливо членів сім'ї) до складання плану роботи щодо вирішення проблеми;
- орієнтація послуг на отримувача – визначення необхідних послуг, відповідно до індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг;
- орієнтація на сильні сторони отримувача – фахівець орієнтується на сильні сторони отримувача соціальних послуг, як от: особистісні риси, попередній досвід, цінності, найближче оточення;

- партнерські стосунки – відповідальність за результат роботи та наслідки прийнятих рішень розподіляється між отримувачем послуг та фахівцем;

- підхід «людина в оточенні» – індивідуальний досвід отримувача послуг впливає на його взаємостосунки з соціальним оточенням і не може розглядатися окремо від загальної ситуації;

- командна робота – взаємодія з різними організаціями та фахівцями, залученими до надання соціальних послуг у межах конкретного випадку;

- компетентність – самовдосконалення й підвищення кваліфікації щодо роботи із вразливими групами населення (Лехолетова, Лях, Файдюк, 2022).

І. Артеменко зазначає, що підготовка майбутніх менеджерів соціальної роботи має бути спрямована на: оволодіння загальними навичками соціального працівника; дотримання морально-етичних норм та правил; опанування інструментарієм кейс-менеджменту (консультування, складання карти отримувача послуг, плану співпраці, переадресація, супровід) (Артеменко, 2014).

Важливою складовою роботи кейс-менеджерів є використання інформаційно-комунікаційних технологій, 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 знань, умінь та навичок ефективного пошуку, обробки й зберігання результатів, представлення та передачі даних за допомогою інтернет-мереж. Тому, для якісного надання соціальних послуг кейс-менеджерам важливо формувати ІКТ-компетентність (Горчинський, Дуля, Лях, Спіріна, 2022).

**Висновки.** Отже, основною перевагою кейс-менеджменту є індивідуальний підхід до проблем кожного отримувача соціальних послуг. Можемо зазначити, що кейс-менеджмент має чіткий алгоритм, від виявлення основних потреб отримувача соціальних послуг до вирішення його проблем.

До професійних умінь кейс-менеджера, відповідно до принципів, моделей та етапів кейс-

менеджменту як комплексу дій щодо надання допомоги вразливим групам населення, відносимо: захист прав та інтересів отримувача соціальних послуг (адвокація) (Лехолетова, Лях, Спіріна, 2022); допомогу у різних видах професійної діяльності (фасилітація); систему підтримки отримувача соціальних послуг

(використання інформаційно-комунікаційних технологій); швидке реагування на соціальні виклики, ефективно розв'язання професійних проблем (мобільність). Кейс-менеджери працюють безпосередньо з особами, які потребують допомоги, та розробляють індивідуальні плани дій, враховуючи їхні потреби, цілі та ресурси.

#### ЛІТЕРАТУРА:

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. Діяльність державної служби зайнятості у січні-вересні 2020 року : аналітична записка. *Державна служба зайнятості*, 2020. URL: <https://www.dcz.gov.ua/analytics/67>. 2 (дата звернення: 12.06.2023).
3. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / автор-упорядник Н. Є. Гусак, Київ, 2015. С. 4.
4. Лехолетова М. М., Лях Т. Л., Спіріна Т. П. Алгоритм організації та проведення успішної адвокаційної кампанії із представництва інтересів. *Social work and education*. 2022. Вип. 9(1). С. 67–78.
5. Лях Т., Спіріна Т., Дуля А. Горчинський Р. Аналіз потреб соціальних працівників щодо використання ними ІКТ у системі надання соціальних послуг (м. Київ, Україна). *Міжнародний журнал досліджень електронного навчання*. 2022. Вип. 8.2. С. 1–21.
6. Роз'яснення Мінрегіону України щодо стандарту доступності отримання послуг. URL: <https://auc.org.ua/povyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug> (дата звернення: 12.06.2023).
7. Савченко Н. В. Державні послуги соціального супроводу у сфері зайнятості населення. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. ОРІДУ. 2018. Вип. 3(75). Одеса : ОРІДУ НАДУ. С. 79–82.
8. Савчук О. М., Галай А. О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. Т. 188. С. 70–74. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp\\_2016\\_188\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15) (дата звернення: 11.03.2023).
9. Слосанська Г. І. Доступ до соціальних послуг в умовах децентралізації. *Соціальна робота: виклики сьогодення* : зб. наук. праць за матеріалами V Всеукр. наук.- практич. конф. (Тернопіль, 29–30 листопада 2016 р.). Тернопіль : Вектор, 2016. С. 149–157.
10. Спіріна Т., Лях Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. *Актуальні питання гуманітарних наук* : міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. 2020. Вип. 27(3). 224–228. [http://www.aphn-journal.in.ua/archive/27\\_2020/part\\_3/41.pdf](http://www.aphn-journal.in.ua/archive/27_2020/part_3/41.pdf)
11. Файдюк О. В., Лехолетова М. М., Лях Т. Л. Професійне самовдосконалення соціальних працівників у роботі з жінками-учасницями бойових дій: потенціал МООС. 2022. С. 178–190.
12. Peck Laura, Scott Ronald. Can Welfare Case Management Increase Employment? Evidence from a Pilot Program Evaluation. *The Policy Studies Journal*. 2005. Vol. 33. No. 4. P. 509–533.
13. Gursansky D., Ronald J. Case Management: Policy, Practice and Professional Business. New York : Columbia University Press, 2003. 238 p.
14. Standarts for social work case management / NAWS, 2013. 62 p.

#### REFERENCES:

1. Artemenko, I.E. (2014). Pidhotovka menedzheriv sotsialnoi roboty do zastosuvannia keis-menedzhmentu u roboti z kliientamy [Training social work managers to use case management in working with clients]. *Osvita doroslykh: teoriia, dosvid, perspektyvy – Adult education: theory, experience, perspectives*. 1(8),12 [in Ukrainian].
2. Diialnist derzhavnoi sluzhby zainiatosti u sichni-veresni 2020 roku : analitychna zapyska. (2020). *Derzhavna sluzhba zainiatosti*. Retrieved from <https://www.dcz.gov.ua/analytics/67> [in Ukrainian].
3. Husak, N.Ie. (Uporiad). (2015). *Keis-menedzhment vnutrishno-peremishchenykh osib: metodychni rekomendatsii [Case management of internally displaced persons: methodical recommendations]*. Kyiv [in Ukrainian].
4. Lekholetova, M.M., Liakh, T.L., & Spirina, T.P. (2022). Alhorytm orhanizatsii ta provedennia uspishnoi advokatsiinoi kampanii iz predstavnytstva interesiv [Algorithm for organizing and conducting a successful advocacy campaign for the representation of interests]. *Social work and education*, 9(1), 67–78 [in Ukrainian].
5. Liakh, T., Spirina, T., Dulia, A., & Horchynskyi, R. (2022). Analiz potreb sotsialnykh pratsivnykiv shchodo vykorystannia nymy IKT u systemi nadannia sotsialnykh poslug (Kyiv, Ukraina) [Analysis of the needs of social workers

regarding their use of ICT in the system of providing social services (Kyiv, Ukraine)]. *Mizhnarodnyi zhurnal doslidzhen elektronnoho navchannia – International Journal of E-Learning Research*, 8.2, 1–21 [in Ukrainian].

6. Roziasnennia Minrehionu Ukrainy shchodo standartu dostupnosti otrymannia posluh [Clarification of the Ministry of Regions of Ukraine regarding the standard of availability of services]. (2019). *Asotsiatsiia mist Ukrainy – Association of Cities of Ukraine*. Retrieved from <https://auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug> [in Ukrainian].

7. Savchenko, N. V. (2018). Derzhavni posluhy sotsialnoho suprovodu u sferi zainiatosti naseleння [State social support services in the field of population employment]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia – Actual problems of public administration*, 3(75), 79–82 [in Ukrainian].

8. Savchuk, O. M., & Halai, A.O. (2016). Keis-menedzhment u roboti z vnutrishno peremishchenymy osobamy [Case management in work with internally displaced persons]. *Naukovi zapysky NaUKMA. Pedagogichni, psykholohichni nauky ta sotsialna robota – Scientific notes of NaUKMA. Pedagogical, psychological sciences and social work*, 88, 70–74. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMAApp\\_2016\\_188\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMAApp_2016_188_15) [in Ukrainian].

9. Slozanska, H. I. (2016). Dostup do sotsialnykh posluh v umovakh detsentralizatsii [Access to social services in conditions of decentralization]. *Sotsialna robota: vyklyky sohodennia – Social work: today's challenges* : Proceedings of the International Scientific and Practical Conference (pp. 149–157). Ternopil : Vektor [in Ukrainian].

10. Spirina, T., Liakh, T., & Rohozhynska, V. (2020). Pryntsypy mizhdystyplinarnoi vzaiemodii u sotsialnii roboti [Principles of interdisciplinary interaction in social work]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk – Current issues of humanitarian sciences*, 27(3), 224–228. Retrieved from [http://www.aphn-journal.in.ua/archive/27\\_2020/part\\_3/41.pdf](http://www.aphn-journal.in.ua/archive/27_2020/part_3/41.pdf) [in Ukrainian].

11. Faidiuk, O. V., Lekholetova, M. M., & Liakh, T. L. (2022). Profesiine samovdoskonalennia sotsialnykh pratsivnykiv u roboti z zhinkamy-uchasnytsiamy boiovykh dii: potentsial MOOS [Professional self-improvement of social workers in working with women participants in hostilities: the potential of the Ministry of Education and Culture] (pp. 178–190) [in Ukrainian].

12. Peck, L., & Scott, R. (2005). Can Welfare Case Management Increase Employment? Evidence from a Pilot Program Evaluation. *The Policy Studies Journal*, 33(4), 509–533.

13. Gursansky, D., & Ronald, J. (2003). *Case Management: Policy, Practice and Professional Business*. New York : Columbia University Press.

14. Standarts for social work case management (2013). NAWS.