



DOI 10.36074/grail-of-science.12.12.2025.073

ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ ОТРИМУВАЧІВ ДОПОМОГИ ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМ

Аладжальян Ганна Євгенівна

здобувачка магістерської програми

Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, Україна

Лютий Вадим Петрович 

кандидат педагогічних наук, доцента,

доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи

Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, Україна

Анотація. У статті досліджено ефективність кейс-менеджменту в гуманітарній програмі «Гроші для захисту» Польської гуманітарної акції в Україні. Встановлено, що індивідуалізований супровід сприяє адресному задоволенню потреб постраждалих сімей, покращенню їхніх житлових, соціально-економічних і психологічних умов. Виявлено сильні сторони підходу — своєчасність реагування, врахування індивідуальних обставин, позитивний вплив на життєстійкість домогосподарств. Окреслено ключові обмеження — затримки виплат, обмежене охоплення та неможливість вирішення довгострокових проблем. Обґрунтовано рекомендації щодо оптимізації процедур, підвищення професійної спроможності фахівців та посилення міжвідомчої взаємодії.

Ключові слова: кейс-менеджмент; гуманітарна допомога; внутрішньо переміщені особи; життєстійкість, гуманітарна програма, оцінювання.

Постановка проблеми. Сучасні соціально-економічні та гуманітарні виклики, спричинені російською агресією, внутрішньою міграцією та економічною нестабільністю в Україні, зумовили зростання потреби населення у соціальній підтримці та допомозі з боку державних і недержавних організацій. Одним із форм такої підтримки виступає гуманітарна допомога – діяльність, спрямована на збереження життя, полегшення страждань та захист гідності постраждалих осіб [2].

Гуманітарні програми, що підтримуються міжнародними організаціями, такими як Всесвітня продовольча програма (WFP), ЮНІСЕФ, ВООЗ, Міжнародна організація з міграції (IOM), забезпечують окремих осіб та сім'ї, що постраждали від війни і перебувають у скрутній ситуації, продуктами харчування, медикаментами, одягом та предметами першої необхідності, грошовою допомогою, створюють умови для отримання ними психологічної допомоги, медичних, соціальних та освітніх послуг, заохочують громадські ініціативи. Сучасні гуманітарні програми орієнтовані на комплексність та ефективність, застосовуючи цифрові технології, інтеграцію принципів сталого розвитку,

психологічну підтримку та гендерно-чутливі підходи. Однак, попри широкомасштабність та багатовекторність сучасних гуманітарних програм, їх реалізація супроводжується низкою системних проблем, що знижують ефективність допомоги.

Аналіз дослідження. За результатами досліджень О. Шевченко, основні труднощі гуманітарної діяльності полягають у фрагментарності координації між організаціями, дублюванні функцій різних суб'єктів, відсутності єдиної системи обліку отримувачів допомоги, а також у нестачі кваліфікованих фахівців соціальної сфери, здатних забезпечити індивідуальний супровід постраждалих сімей [3]. Часто гуманітарна допомога надається за формальними ознаками (похилий вік, інвалідність, статус ВПО тощо), передбачає стандартний набір послуг і не враховує індивідуальні потреби отримувачів, і, як наслідок, дозволяє в короткотерміновій перспективі задовольнити їхні базові потреби, проте не сприяє системному вирішенню проблем та подоланню складних життєвих обставин (СЖО).

На думку В.Лютото, А.Дулі, традиційна гуманітарна допомога, спрямована на забезпечення базових потреб сімей ВПО та постраждалих від війни, має відігравати ключову роль в перший період після переселення, в той як на наступних етапах перевага має віддаватися послугам, спрямованим на подолання СЖО та посилення життєстійкості, що передбачають оцінку потреб та сильних сторін отримувачів, складання індивідуального плану подолання поліпшення ситуації, систематичне консультування, мотивування та наснаження, активізацію, спрямовану на самостійне вирішення проблем та соціальну інтеграцію [1]. Проте досвід показує, що значна частина людей, які постраждали внаслідок війни, тривалий час сподіваються на матеріальну допомогу гуманітарних організацій як на основний засіб виживання і стають залежними від неї.

Вирішення зазначених проблем в рамках гуманітарних програм можливе за допомогою впровадження інструментів кейс-менеджменту. Метод кейс-менеджменту, який передбачає індивідуалізований підхід до надання допомоги, системне управління процесом підтримки одержувачів допомоги через оцінку їх потреб, планування послуг, координацію їх надання та моніторинг результатів. Матеріальна і фінансова допомога, що отримують учасники гуманітарних програм, визначається на основі оцінки їхніх індивідуальних потреб, призначається на вирішення конкретних проблем та доповнюється індивідуальним планом і консультативною підтримкою. Кейс-менеджмент отримувачів послуг гуманітарних програм носить короткотерміновий та інтенсивний характер, орієнтований перш за все на забезпечення базових потреб людини, проте сприяє її активності та взаємодії із іншими інституціями, що забезпечать людину послугами з інтеграції.

Проте впровадження кейс-менеджменту вимагає від працівників гуманітарних програм високого рівня професіоналізму, володіння інструментами оцінки потреб та планування допомоги, навичками підтримки взаємовідносин з отримувачами. Викликами при його впровадженні можуть бути нестача ресурсів, бюрократичні обмеження організацій-провайдерів гуманітарної допомоги та пасивна позиція самих отримувачів. Тому оцінювання



ефективності кейс-менеджменту в рамках гуманітарних програм є актуальним завданням.

Мета дослідження. Метою дослідження, представленого в даній статті, був аналіз практики застосування кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках гуманітарних програм та обґрунтування рекомендацій щодо її удосконалення. Дослідження передбачало визначення сильних сторін, ризиків та обмежень застосування кейс-менеджменту гуманітарною організацією, виявлення труднощів та бар'єрів, з якими зіштовхуються соціальні працівники та отримувачі допомоги під час кейс-менеджменту, та обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення підходів до кейс-менеджменту у сфері гуманітарної допомоги.

Дослідження проводилось в рамках програми Польської Гуманітарної Акції «Гроші на захист» в серпні-жовтні 2025 р. і передбачало контент-аналіз документів ведення випадків отримувачів та опитування отримувачів послуг (26 осіб) і кейс-менеджерів (7 фахівців).

Аналіз матеріалів кейсів показав, що завдяки оцінці потреб в програму були включені випадки із помірним ступенем ризику, пов'язаного із житловими проблемами (загрози втрати місця проживання через неспроможність оплачувати орендну плату або комунальні послуги), соціально-економічною вразливістю (втрата доходів, призупинення соціальних виплат, відсутність працевлаштування через стан здоров'я чи необхідність догляду за дитиною), медико-побутовими загрозами (відсутністю базових засобів забезпечення побуту, що створювало загрозу для здоров'я). Основними потребами, на задоволення яких використовувалася допомога, були потреби у житлі, належних побутових умовах, одягу та взутті, оформленні документів, медикаментах та лікуванні, освіті та соціальній адаптації. Згідно із матеріалами розглянутих випадків, кейс-менеджери у роботі з випадками відігравали ключову роль, забезпечуючи системний підхід до оцінки потреб бенефіціарів та розробки індивідуальних планів супроводу. Завдяки цьому допомога була надана своєчасно і цілеспрямовано, що знижувало ризики для життя, здоров'я та добробуту отримувачів. Кейс-менеджери відстежували ефективність інтервенцій і забезпечує оптимальне використання ресурсів. В результаті допомога була адресною, враховувала індивідуальні обставини та потреби кожного випадку.

В ході опитування отримувачів допомоги в рамках програми «Гроші на захист» 96% респондентів зазначили, що їхні потреби кейс-менеджерами були враховані повністю або частково. Тривалість супроводу в більшості випадків (77%) перевищувала один місяць, що створювало можливості для комплексного вирішення проблем. Опитані відзначали якість комунікації з кейс-менеджерами (*«Привітність і чуйність на вищому рівні»*, *«Завжди на зв'язку, така людина потрібна в кожному селі»*) та їхній професіоналізм (*«Пояснила, як оформити документи, допомогла з «Дією»»*). Отримувачі відзначили вплив допомоги на їхнє життя: за їхньою узагальненою оцінкою, доступ до медичних послуг зріс на 92%, комфорт проживання – на 88%, психоемоційний стан поліпшився на 85%, фінансова стабільність протягом шести місяців збільшилася на 73%. Це свідчить не лише про закриття критичних потреб, але й про відновлення

відчуття контролю над життям, що сприяє довгостроковій стійкості домогосподарств.

З іншого боку, в ході опитування отримувачі відзначили такі недоліки отриманої допомоги як затримки виплат (100 % респондентів повідомили про очікування понад один місяць, що знижує оперативність реагування) та неможливість вирішення всіх актуальних проблем (19% згадувань про це стосуються постійного житла, 12% – одягу та гігієни, 8% – довгострокового лікування, 4% – оформлення документів).

Таким чином, завдяки кейс-менеджменту програма «Гроші для захисту» продемонструвала високу ефективність як інструмент гуманітарного реагування. Ключові переваги такого підходу – людяність, доступність та професійність кейс-менеджерів, що забезпечують швидке реагування. Обмеження включають затримки виплат, обмежене охоплення та неможливість заміни державної системи соціального захисту. Загалом, оцінювання показало, що програма формує стійкі позитивні зміни на рівні домогосподарств і слугує прикладом ефективного поєднання фінансової допомоги з індивідуальним соціальним супроводом, що може бути основою для масштабування в державній політиці.

Опитування кейс-менеджерів підтвердило переваги підходу та дозволило виявити практичні виклики, з якими його впровадження зустрічається. Так, більшість опитаних фахівців відмітили спрямованість програми на виявлення та подолання критичних ризиків отримувачів, її загальну ефективність, підтримку керівництва та командну роботу при впровадженні програми, взаємодію з отримувачами, що надихає. В якості викликів кейс-менеджери назвали недостатню оперативність програми, недостатність деяких навичок та відсутність інструментів, необхідність тайм-менеджменту, поліпшення технічного забезпечення та якості доступу до інтернету.

Опитування кейс-менеджерів показало, що їхній досвід, професійна позиція та рівень залучення суттєво впливають на ефективність супроводу та реалізації програми «Гроші для захисту». Респонденти вказали на потребу у додаткових інструментах і навчанні, а також на прями вдосконалення процесів. Висока підтримка від керівництва та командна взаємодія сприяє мотивації та емоційній стійкості персоналу. Для удосконалення програми опитані рекомендували оптимізувати процес розгляду заявок і виплат, розвивати інструментарій для оцінки ризиків, адаптований до специфіки кризових ситуацій, зокрема тих, що пов'язані з воєнними діями та вимушеним переміщенням, розширити та систематизувати навчальні програми для кейс-менеджерів, включаючи тренінги з управління часом, покращення комунікативних навичок, а також впровадити регулярний обмін досвідом.

Таким чином, дослідження продемонструвало високу ефективність кейс-менеджменту у програмі «Гроші для захисту», що забезпечує адресну допомогу внутрішньо переміщеним особам з урахуванням їхніх індивідуальних потреб та ризиків: фінансова підтримка сприяє стабілізації житлових, побутових та соціально-економічних умов, а комплексний супровід допомагає зменшити загрози для здоров'я та добробуту бенефіціарів. Сильними сторонами впровадження кейс-менеджменту в рамках програми гуманітарної допомоги можна назвати задоволеність отримувачів врахуванням їхніх потреб та



адресністю допомоги, підтримувальні стосунки отримувачів і кейс-менеджерів, їхню емпатію та готовність реагувати на критичні потреби. До викликів програми можна віднести недостатню оперативність реагування та затримку виплат, неспроможність вплинути на складні проблеми, вирішення яких потребує більшого часу, обмежене охоплення (малу кількість отримувачів порівняно із іншими гуманітарними програмами).

Висновки та пропозиції. Відповідно до результатів дослідження, основними напрямками удосконалення програм гуманітарної допомоги, заснованих на кейс-менеджменті, можна вважати оптимізацію процедур, удосконалення оцінки потреб, зміцнення кадрового потенціалу та посилення міжсекторальної взаємодії. Важливо також запровадити системний моніторинг довгострокових результатів і забезпечити стійкість програм через прозору звітність та інтеграцію успішних практик у державну систему підтримки. Реалізація цих заходів дозволить підвищити адресність і результативність допомоги, а також забезпечить більш стійку підтримку вразливих груп населення в умовах кризи.

Список використаних джерел:

- [1] Лютий, В., Дуля, А. Сім'ї ВПО з дітьми: потреби та стратегії опанування складними обставинами. *Ввічливість. Humanitas*. 2023. Вип. 1. С. 49-58
- [2] Офіс з координації гуманітарних питань ООН (ОЧА). URL: <https://www.unocha.org>.
- [3] Шевченко О. Виклики гуманітарної кризи під час війни в Україні для внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих груп. *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, № 3. Р. 325-335.

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF CASE MANAGEMENT FOR BENEFICIARIES OF HUMANITARIAN ASSISTANCE PROGRAMMES

Aladzhalian Hanna

Master's Degree Candidate

Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Ukraine

Liutyi Vadym

PhD in Pedagogy, Associate Professor at the Department of Social Pedagogy and Social Work

Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Ukraine

Summary. *The article examines the effectiveness of case management within the humanitarian programme "Cash for Protection" implemented by Polish Humanitarian Action in Ukraine. It has been established that individualized support contributes to targeted satisfaction of the needs of conflict-affected families and improvement of their housing, socio-economic and psychological conditions. The study identifies the strengths of the approach, including timely response, consideration of individual circumstances, and a positive impact on household resilience. Key limitations are outlined, such as delays in payments, limited programme coverage, and the inability to address long-term structural problems. Recommendations are proposed to optimize operational procedures, enhance professional capacity of specialists, and strengthen inter-agency cooperation.*

Keywords: *case management; humanitarian assistance; internally displaced persons; resilience; humanitarian programme; evaluation.*