

Міністерство освіти та науки України
Київський столичний університет імені Бориса Грінченка
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

**КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ
ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМ**

Спеціальність – 231 «Соціальна робота»

студентки II курсу
групи СРм-1-24-1.4з
другого (магістерського) рівня вищої освіти
Аладжальян Ганни Євгенівни
Науковий керівник: Лютий В.П.
кандидат педагогічних наук, доцент

Київ – 2025

АНОТАЦІЯ

Аладжаліян Г. Є. Кейс-менеджмент отримувачів соціальної допомоги гуманітарних програм. Магістерська робота за спеціальністю 231 «Соціальна робота» за освітньо-професійною програмою 231.00.01 – Соціальна робота. Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти Київського столичного університету імені Бориса Грінченка, Київ, 2025.

У магістерській роботі досліджено проблему впровадження та реалізації кейс-менеджменту отримувачів соціальної допомоги в рамках гуманітарних програм в умовах сучасних соціально-економічних і гуманітарних викликів в Україні.

У роботі охарактеризовано сутність, принципи та форми надання гуманітарної допомоги, розкрито кейс-менеджмент як ефективну технологію соціальної роботи з вразливими категоріями населення, а також проаналізовано практику впровадження кейс-менеджменту в гуманітарних програмах, що реалізуються в Україні. Представлено результати оцінки практики кейс-менеджменту отримувачів допомоги на прикладі Програми «Гроші для Захисту» Відділення Польської Гуманітарної Акції в Україні.

Результати дослідження засвідчили, що застосування кейс-менеджменту сприяє підвищенню адресності та комплексності надання соціальної допомоги, покращенню координації між суб'єктами гуманітарної діяльності, більш повному врахуванню індивідуальних потреб отримувачів допомоги та ефективнішому використанню ресурсів гуманітарних програм. Обґрунтовано рекомендації щодо удосконалення кейс-менеджменту, зокрема шляхом посилення міжвідомчої взаємодії, використання ризик-орієнтованого та людиноцентричного підходів, а також впровадження інструментів моніторингу й оцінки соціальних програм.

Ключові слова: кейс-менеджмент, гуманітарна допомога, отримувачі соціальної допомоги, гуманітарні програми, соціальна робота, моніторинг і оцінка соціальних програм.

ABSTRAKT

Aladzhalian H. Case management of recipients of social assistance within humanitarian programs. Master's thesis in the specialty 231 "Social Work" under the educational and professional program 231.00.01 "Social Work". – Faculty of Psychology, Social Work and Special Education, Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Kyiv, 2025.

The master's thesis examines the issue of implementation and realization of case management for recipients of social assistance within humanitarian programs in the context of contemporary socio-economic and humanitarian challenges in Ukraine.

The study characterizes the essence, principles, and forms of humanitarian assistance, reveals case management as an effective social work technology for vulnerable population groups, and analyzes the practice of implementing case management in humanitarian programs operating in Ukraine. The results of evaluating

case management practices for assistance recipients are presented based on the example of the “Cash for Protection” Program of the Polish Humanitarian Action Mission in Ukraine.

The research findings demonstrate that the application of case management contributes to increased targeting and comprehensiveness of social assistance, improved coordination among humanitarian actors, more thorough consideration of the individual needs of assistance recipients, and more efficient use of humanitarian program resources. Recommendations for improving case management are substantiated, particularly through strengthening interagency cooperation, applying risk-oriented and people-centered approaches, and implementing monitoring and evaluation tools for social programs.

Keywords: case management, humanitarian assistance, recipients of social assistance, humanitarian programs, social work, monitoring and evaluation of social programs.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ	3
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМАХ	7
1.1 Сутність, змістове наповнення та форми надання допомоги в рамках сучасних гуманітарних програм	7
1.2 Кейс-менеджмент як форма соціальної підтримки отримувачів послуги гуманітарних програм	24
Висновки до першого розділу	35
РОЗДІЛ 2 ВПРОВАДЖЕННЯ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ ОТРИМУВАЧІВ ДОПОМОГИ В РАМКАХ ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМ В УКРАЇНІ	37
2.1 Методологія дослідження	37
2.2 Аналіз впровадження гуманітарних програм, що передбачають застосування кейс-менеджменту, в Україні	45
2.3 Оцінка практики кейс-менеджменту отримувачів допомоги (на прикладі Програми «Гроші для Захисту» Польської гуманітарної акції)	54
2.4 Рекомендації щодо удосконалення кейс-менеджменту отримувачів гуманітарної допомоги	68
Висновки до другого розділу	71
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	80

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ОСНА – Офіс з координації гуманітарних питань ООН (англ. United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ВПП – Всесвітня продовольча програма

ООН – Організація об'єднаних націй

ПГА – Відділення Польської Гуманітарної Акції в Україні

ПРООН – Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй

СОП – стандартна операційна процедура

ЮНІСЕФ – Дитячий фонд Організації Об'єднаних Націй (англ. UNICEF – United Nations Children's Fund).

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціально-економічні та гуманітарні виклики, спричинені військовими діями, внутрішньою міграцією та економічною нестабільністю, зумовили зростання потреби населення у соціальній підтримці та допомозі з боку державних і недержавних організацій. У цих умовах особливого значення набуває кейс-менеджмент як ефективна технологія роботи з отримувачами соціальної допомоги, що поєднує індивідуальний підхід, координацію ресурсів та міжвідомчу взаємодію.

Кейс-менеджмент виступає важливим інструментом адресної підтримки вразливих категорій населення, оскільки спрямований не лише на надання матеріальної чи гуманітарної допомоги, але й на підвищення самостійності клієнтів, розвиток їхніх ресурсів і соціальної інтеграції. Особливу роль цей підхід відіграє у діяльності міжнародних гуманітарних програм, таких як ініціативи ЮНІСЕФ, Міжнародного Комітету Червоного Хреста та інших, які реалізують комплексну підтримку внутрішньо переміщених осіб, багатодітних родин, людей з інвалідністю та малозабезпечених громадян.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю удосконалення системи соціальної підтримки в Україні з урахуванням сучасних викликів, підвищення ефективності координації дій між державними структурами, місцевими органами влади та гуманітарними організаціями. Впровадження кейс-менеджменту дозволяє забезпечити цілісність процесу допомоги – від первинного виявлення потреб до оцінки результативності наданих послуг.

Крім того, кейс-менеджмент сприяє оптимізації ресурсів і мінімізації дублювання дій різних організацій, що особливо важливо в умовах обмеженого фінансування та високої потреби населення. Інтеграція сучасних технологій, таких як електронні бази даних та інструменти моніторингу, підвищує ефективність обліку випадків та аналізу потреб клієнтів. Вивчення та впровадження міжнародних практик кейс-менеджменту дозволяє адаптувати їх до українських реалій, забезпечуючи комплексний підхід до

надання допомоги. Усе це обґрунтовує актуальність дослідження як для наукового розвитку, так і для практичної реалізації соціальної політики.

Проблематика організації соціальної допомоги відображена у працях багатьох науковців, серед яких Д. Грін, К. Рівенбург, О. Галушко, Т. Семігіна та ін. Значний внесок у розвиток теорії та практики соціальної роботи, орієнтованої на кейс-менеджмент, зробили такі науковці – С. Елліс, Д. Шварц, З. Крупник, К. Кошеленко, О. Савчук, А. Галай та ін. Однак, попри наявність численних наукових праць з цієї проблематики, питання вдосконалення механізмів кейс-менеджменту в умовах реалізації гуманітарних програм, особливо в контексті кризових та воєнних ситуацій, залишається недостатньо дослідженим і потребує подальших теоретичних узагальнень та практичних рішень.

Об’єкт дослідження – процес надання соціальної допомоги в рамках гуманітарних програм.

Предмет дослідження – особливості кейс-менеджменту осіб, які отримують соціальну допомогу в рамках гуманітарних програм.

Мета дослідження – розкриття особливостей кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках гуманітарних програм та розробка рекомендацій щодо його удосконалення.

Завдання дослідження:

1. Охарактеризувати зміст та форми надання допомоги в рамках сучасних гуманітарних програм.
2. Розкрити методологічні засади кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках гуманітарних програм.
3. Оцінити практику кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках Програми Гроші для Захисту Відділення Польської Гуманітарної Акції в Україні.
4. Представити рекомендації з удосконалення кейс-менеджменту отримувачів допомоги гуманітарних програм.

Методи дослідження: теоретичний аналіз і систематизація наукових джерел з проблеми кейс-менеджменту та соціальної допомоги, порівняльний аналіз практик реалізації гуманітарних програм, спостереження за діяльністю соціальних працівників, аналіз документації, опитування та анкетування отримувачів соціальної допомоги, проведення інтерв'ю з фахівцями соціальної сфери, аналіз кейсів (метод кейс-стаді), узагальнення результатів практичної роботи соціальних служб і гуманітарних організацій.

База проведення дослідно-експериментальної роботи: Відділення Польської Гуманітарної Акції в Україні.

Публікації за результатами дослідження: Аладжальян Г.А., Лютий В.П. Оцінювання ефективності кейс-менеджменту отримувачів допомоги гуманітарних програм. *ГРААЛЬ НАУКИ*, 2025, №59. С:

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМАХ

1.1. Сутність, змістовне наповнення та форми надання допомоги в рамках сучасних гуманітарних програм

Гуманітарна допомога є невід’ємною складовою системи міжнародної та національної підтримки населення у кризових ситуаціях, які виникають внаслідок воєнних конфліктів, стихійних лих, економічних катастроф або соціально-політичних криз. Основною метою гуманітарної допомоги є задоволення базових потреб людини та забезпечення умов для виживання, збереження життя, здоров’я і гідності постраждалих осіб.

Для кращого розуміння сутності гуманітарної допомоги доцільно розглянути визначення цього поняття, наведені у табл. 1.1. Звернення до різних джерел дозволяє підкреслити основні аспекти гуманітарної діяльності.

Таблиця 1.1

Визначення терміну «гуманітарна допомога»

Джерело	Визначення гуманітарної допомоги
Офіс з координації гуманітарних питань ООН (ОСНА) [14]	Гуманітарна допомога – це діяльність, спрямована на надання невідкладної підтримки людям, які постраждали від надзвичайних ситуацій, таких як війни, стихійні лиха, епідемії чи інші кризи. Основною метою є збереження життя, полегшення страждань та захист гідності постраждалих осіб.
Міжнародний комітет порятунку (IRC) [10]	Гуманітарна допомога – це форма підтримки, спрямована на збереження життя та полегшення страждань під час та після криз, таких як повені, голод чи конфлікти. Допомога є необхідною для задоволення негайних потреб постраждалих осіб та закладання основ для довгострокового відновлення та розвитку.
Консультативний комітет з міжнародних гуманітарних норм	Гуманітарна допомога – це діяльність, спрямована на надання невідкладної підтримки людям, які постраждали від надзвичайних ситуацій, таких як війни, стихійні лиха, епідемії чи інші кризи.

(РНАР) [40]	Основною метою є збереження життя, полегшення страждань та захист гідності постраждалих осіб.
К. Рулео [43]	Гуманітарна допомога визначається як матеріальна або логістична допомога, надана з гуманітарною метою, зазвичай у відповідь на гуманітарну кризу.
Г. Райсбак-Сміт [44]	Гуманітарна допомога – це надання матеріальної допомоги людям, які потребують допомоги, з метою полегшення страждань та збереження життя.
Закон України «Про гуманітарну допомогу» (1999) [15]	Гуманітарна допомога – «цільова адресна безоплатна допомога в грошовій або натуральній формі, у вигляді безповоротної фінансової допомоги або добровільних пожертвувань, або допомога у вигляді виконання робіт, надання послуг, що надається іноземними та вітчизняними донорами із гуманних мотивів отримувачам гуманітарної допомоги в Україні або за кордоном, які потребують її у зв'язку з соціальною незахищеністю, матеріальною незабезпеченістю, важким фінансовим становищем, виникненням надзвичайного стану, зокрема внаслідок стихійного лиха, аварій, епідемій і епізоотій, екологічних, техногенних та інших катастроф, які створюють загрозу для життя і здоров'я населення, або тяжкою хворобою конкретних фізичних осіб, а також для підготовки до збройного захисту держави та її захисту у разі збройної агресії або збройного конфлікту»
Велика українська енциклопедія [4]	Гуманітарна допомога – це цільове адресне безоплатне забезпечення в грошовій або натуральній формі; безповоротна фінансова допомога або добровільні пожертвування, які надаються з метою полегшення страждань людей, що постраждали від стихійних лих, збройних конфліктів, соціальних катастроф, епідемій та інших надзвичайних ситуацій.
Міністерство соціальної політики України [12]	Гуманітарна допомога – безоплатна та цілеспрямована допомога у вигляді коштів або товарів, що може бути надана як від вітчизняних, так і міжнародних донорів

Аналізуючи наведені визначення гуманітарної допомоги, можна простежити спільні риси та нюанси підходів різних організацій і науковців до тлумачення цього терміну. Більшість джерел акцентує увагу на тому, що гуманітарна допомога є невідкладною підтримкою людей, які постраждали від

надзвичайних ситуацій – збройних конфліктів, стихійних лих, епідемій, соціальних катастроф. Так, Офіс з координації гуманітарних питань ООН (ОСНА) визначає гуманітарну допомогу як діяльність, спрямовану на збереження життя, полегшення страждань та захист гідності постраждалих осіб, підкреслюючи етичний та життєво-необхідний характер цієї діяльності [14].

Міжнародний комітет порятунку (IRC) робить додатковий акцент на задоволенні негайних потреб постраждалих та створенні передумов для довгострокового відновлення, що розширює традиційне визначення гуманітарної допомоги із суто кризової допомоги до включення елементів відновлення та розвитку [10]. Подібну орієнтацію на матеріальну і логістичну підтримку висловлюють К. Рулео та Г. Райсбак-Сміт, визначаючи допомогу як матеріальну або логістичну підтримку, що надається з гуманітарною метою, тобто з метою полегшення страждань та збереження життя [43; 44].

На національному рівні законодавче визначення в Україні (Закон «Про гуманітарну допомогу», 1999) є більш деталізованим і конкретизує форми надання допомоги – грошові чи натуральні ресурси, послуги, виконання робіт, а також визначає коло отримувачів та обставини, за яких надається допомога [15]. Схоже визначення подає Велика українська енциклопедія, уточнюючи цільове та адресне призначення допомоги [4], а Міністерство соціальної політики України акцентує на безоплатності та можливості надання допомоги як вітчизняними, так і міжнародними донорами [12].

У цілому, аналіз показує, що гуманітарна допомога охоплює як екстрену підтримку у критичних ситуаціях, так і матеріальну та фінансову допомогу, спрямовану на полегшення страждань, збереження життя і забезпечення гідності постраждалих. Водночас національні джерела надають більше правових і процедурних аспектів, тоді як міжнародні організації концентруються на гуманітарних принципах і гуманітарній місії допомоги. Таким чином, поняття гуманітарної допомоги поєднує етичну, соціальну та

правову складові.

Сутнісна характеристика гуманітарної допомоги охоплює кілька ключових аспектів (рис. 1.1) [3; 23]:



Рис. 1.1. Аспекти гуманітарної допомоги

1. Безумовність – допомога надається незалежно від політичних, релігійних чи етнічних уподобань постраждалих.
2. Надання життєво необхідних ресурсів – це продукти харчування, вода, медичні засоби, одяг та засоби тимчасового житла.
3. Спрямованість на відновлення соціальної стабільності – гуманітарна допомога сприяє зменшенню негативних наслідків криз та підтримці базових соціальних функцій у громадах.
4. Міжнародна координація – для ефективності надання допомоги співпрацюють державні органи, міжнародні організації, неурядові організації та волонтерські рухи [3; 23].

Таким чином, гуманітарна допомога є комплексною діяльністю, що поєднує принципи нейтральності та безумовності, надання необхідних ресурсів, підтримку соціальної стабільності та міжнародну координацію,

забезпечуючи ефективне реагування на наслідки кризових ситуацій.

Згідно з резолюцією Генеральної Асамблеї ООН 46/182, гуманітарна допомога повинна ґрунтуватися на чотирьох основних принципах (рис. 1.2) [13; 47]:

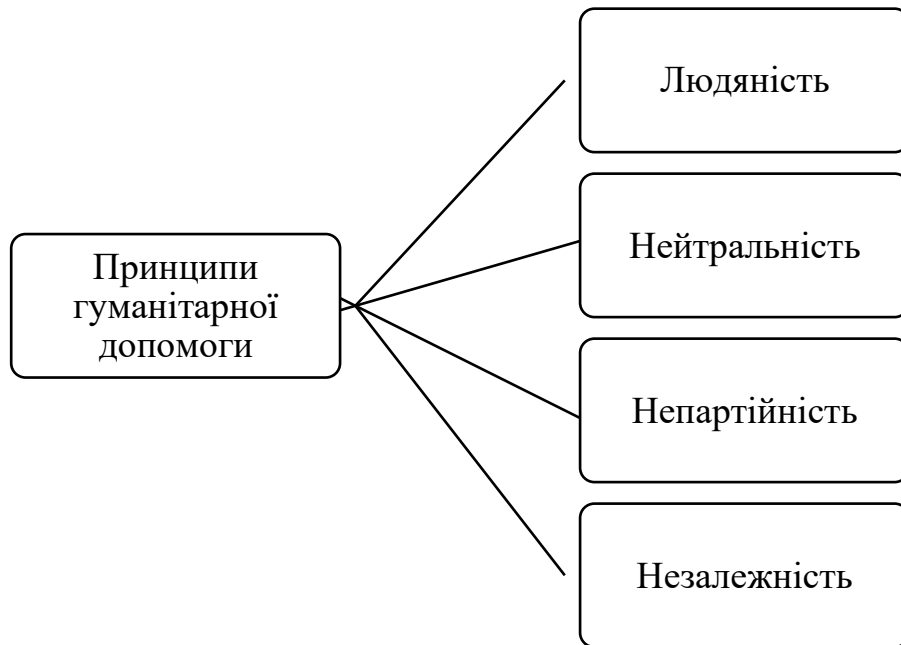


Рис. 1.2. Принципи гуманітарної допомоги

1. Людяність (Humanity) – допомога надається з метою запобігання та полегшення страждань людей, захисту життя та здоров'я, а також забезпечення гідності постраждалих осіб.

2. Нейтральність (Neutrality) – гуманітарні організації не повинні брати участь у військових чи політичних конфліктах, не повинні підтримувати жодну зі сторін у конфлікті [13; 47].

3. Непартійність (Impartiality) – допомога надається виключно на основі потреб, без будь-якої дискримінації за ознаками раси, статі, релігії, національності чи політичних поглядів.

4. Незалежність (Independence) – гуманітарна діяльність повинна бути автономною від політичних, економічних, військових чи інших впливів, щоб забезпечити ефективність та об'єктивність допомоги [13; 47].

Зазначені принципи є основою для всіх гуманітарних операцій і

забезпечують довіру до гуманітарних організацій з боку постраждалих осіб та міжнародної спільноти.

Сучасні гуманітарні програми мають комплексний зміст, який охоплює широкий спектр напрямків підтримки. Основні складові змісту гуманітарної допомоги було систематизовано у табл. 1.2 [24; 32]:

Таблиця 1.2

Змістовне наповнення гуманітарних програм

Напрямок гуманітарної програми	Основні складові та заходи
Матеріально-технічна підтримка	- Надання продуктів харчування, чистої питної води, одягу, предметів гігієни, будівельних матеріалів. - Забезпечення тимчасового житла для внутрішньо переміщених осіб або біженців. - Постачання медичного обладнання та медикаментів для лікування хвороб і травм.
Медико-санітарна підтримка	- Організація медичних пунктів, мобільних клінік, психосоціальної допомоги постраждалим. - Вакцинація, лікування хронічних захворювань та профілактика інфекційних хвороб у зонах криз. - Психологічна допомога постраждалим, зокрема робота з травмованими дітьми та дорослими.
Соціальна підтримка	- Надання інформаційної допомоги щодо прав людини, доступу до державних послуг та програм соціального захисту. - Організація освітніх програм та заходів для дітей і молоді в кризових регіонах. - Сприяння відновленню соціальної інфраструктури: школи, дитячі садки, центри соціальної підтримки.
Економічна підтримка та розвиток життєздатності громади	- Надання фінансової допомоги (грошові виплати, ваучери) для покриття базових потреб. - Підтримка малого бізнесу та робочих місць у постраждалих регіонах. - Програми навчання та перекваліфікації для дорослого населення.
Правова допомога	- Надання юридичних консультацій щодо прав біженців, переселенців та постраждалих. - Сприяння у відновленні документів, земельних прав та соціальних гарантій.

Аналіз змістового наповнення гуманітарних програм свідчить про їх

багаторівневий характер, що охоплює як безпосереднє забезпечення базових потреб постраждалих, так і створення умов для відновлення життєдіяльності громад. Матеріально-технічна підтримка є фундаментом таких програм, адже забезпечення продуктами харчування, водою, одягом, предметами гігієни, медичними засобами та тимчасовим житлом дозволяє задовольнити життєво необхідні потреби постраждалих осіб та знизити ризики для здоров'я і життя в кризових умовах. Водночас медико-санітарна підтримка спрямована на збереження здоров'я та надання психосоціальної допомоги, що включає лікування хронічних та гострих захворювань, вакцинацію та роботу з травмованими дітьми і дорослими. Це підкреслює, що гуманітарна допомога має не лише фізичний, а й психологічний вимір, що важливий для відновлення нормального функціонування особи [24; 32].

Соціальна підтримка розширює рамки допомоги, включаючи надання інформації про права людини, доступ до державних програм соціального захисту, організацію освітніх заходів для дітей і молоді, а також сприяння відновленню соціальної інфраструктури, що забезпечує стійкість громад у післякризовий період. Економічна підтримка та розвиток життєздатності громади фокусуються на забезпеченні фінансової стабільності постраждалих через грошові виплати, ваучери, підтримку малого бізнесу та програм навчання, що сприяє відновленню робочих місць і підвищенню економічної самостійності населення. Нарешті, правова допомога гарантує захист прав біженців та переселенців, сприяє відновленню документів, земельних прав та соціальних гарантій, що є важливим аспектом інтеграції постраждалих у суспільство та відновлення їхнього життєвого статусу [22; 34].

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що змістовне наповнення гуманітарних програм демонструє комплексний підхід, який поєднує фізичну, психологічну, соціальну, економічну та правову підтримку. Такий багаторівневий підхід забезпечує не лише збереження життя і здоров'я постраждалих, а й сприяє відновленню стабільності громад, соціальної та

економічної інтеграції осіб у суспільство. Ефективність гуманітарних програм залежить від координації дій державних органів, міжнародних і неурядових організацій, що дозволяє оперативно реагувати на кризові ситуації та формувати передумови для сталого розвитку громад у післякризовий період. Таким чином, гуманітарна допомога виступає не лише як екстрений захід, а й як інструмент комплексного відновлення та розвитку у кризових регіонах.

Форми надання гуманітарної допомоги можуть варіюватися залежно від потреб постраждалих, доступності ресурсів та умов регіону, де вона надається (рис. 1.3) [32; 33; 34]:

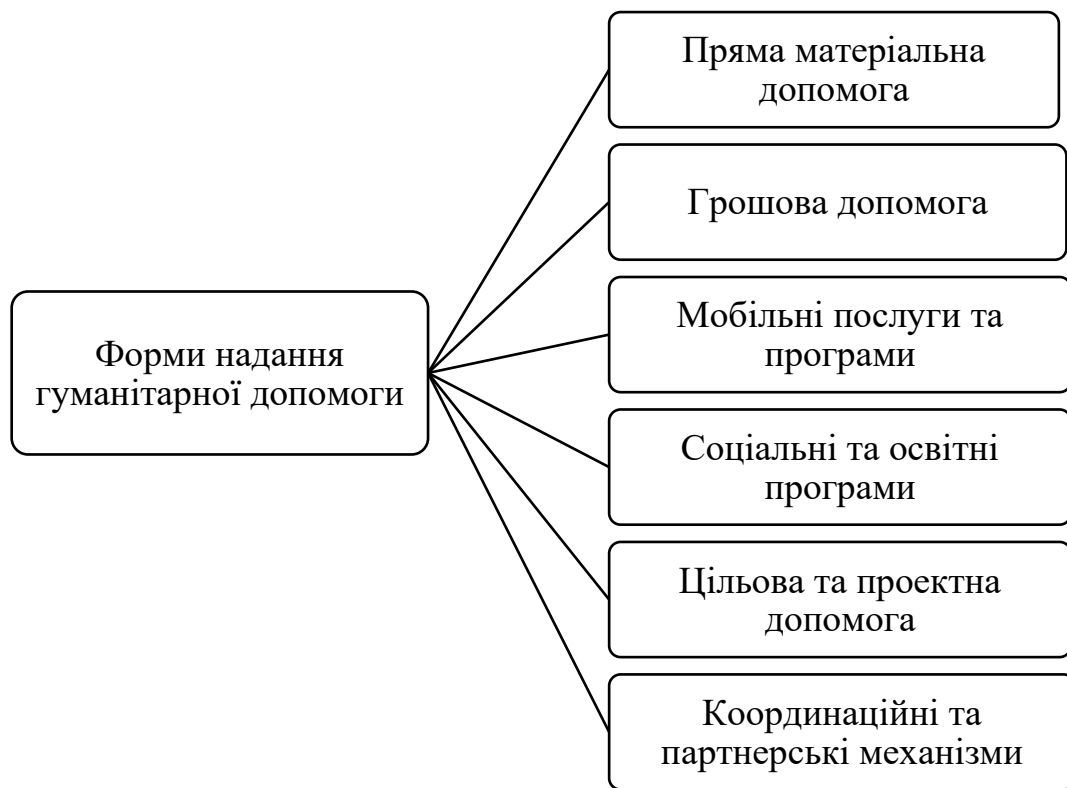


Рис. 1.3. Форми надання гуманітарної допомоги

1. Пряма матеріальна допомога є одним із найважливіших напрямів гуманітарної підтримки, оскільки забезпечує безпосереднє задоволення базових потреб постраждалих. До неї належить передача продуктів харчування, медикаментів, одягу та предметів першої необхідності, що дозволяє оперативно реагувати на критичні ситуації та зберегти життя і здоров'я людей у зонах криз. Для ефективного розподілу такої допомоги

створюються спеціалізовані пункти розподілу та склади гуманітарної допомоги, які забезпечують логістичну організацію передачі ресурсів та контроль за їх цільовим використанням. Отже, пряма матеріальна допомога поєднує оперативність надання допомоги з організаційною структурою, що гарантує її своєчасність і доступність для всіх потребуючих [32; 33; 34].

2. Грошова допомога є ефективним інструментом гуманітарної підтримки, який надає постраждалим можливість самостійно забезпечувати свої базові потреби. Вона може надаватися у вигляді грошових виплат або електронних ваучерів, що дозволяє людям купувати необхідні товари та послуги відповідно до власних пріоритетів. Такий підхід не лише забезпечує гнучкість і швидке реагування на потреби населення, а й сприяє економічній автономії отримувачів допомоги. Крім того, грошова допомога позитивно впливає на місцевий ринок, стимулюючи купівельну спроможність та підтримуючи діяльність місцевих підприємців і торгових точок. Тобто, цей вид підтримки поєднує задоволення нагальних потреб з підтримкою економічної стабільності в кризових регіонах [32; 33; 34].

Стандартні види програм грошової допомоги в гуманітарній сфері охоплюють кілька ключових напрямів, які спрямовані на задоволення базових потреб постраждалого населення. Зокрема, *cash for food* (гроші на харчування) передбачає надання коштів для самостійного придбання продуктів, що забезпечує отримувачам вибір і гідність. *Winterization assistance* (вінтарізейшн) реалізується у зимовий період і спрямована на покриття витрат, пов'язаних із опаленням, теплим одягом чи побутовими товарами. *Cash for protection* (грошова допомога для захисту) використовується для підтримки осіб, які опинилися у ситуації підвищеного ризику – наприклад, жертв насильства, людей з інвалідністю або самотніх батьків, забезпечуючи їх доступом до безпечного житла чи юридичної допомоги. Також застосовуються *multipurpose cash assistance* (багатоцільові виплати), які дозволяють домогосподарствам самостійно визначати свої пріоритетні потреби. Усі ці

види програм спрямовані на підвищення самостійності отримувачів допомоги та стимулювання місцевої економіки.

3. Мобільні послуги та програми є важливою складовою гуманітарної допомоги, оскільки забезпечують доступ до необхідних ресурсів та послуг навіть у віддалених або важкодоступних районах. До них належать мобільні клініки, навчальні центри, тимчасові школи та психологічні консультаційні пункти, що дозволяє надавати медичну, освітню та психосоціальну підтримку безпосередньо на місці проживання постраждалих. Крім того, мобільні програми передбачають доставку гуманітарної допомоги за допомогою спеціального транспорту та сучасних технологій, що гарантує оперативність і ефективність надання допомоги навіть у складних умовах. Такий підхід сприяє збереженню здоров'я, розвитку освіти та психосоціальної стабільності постраждалих громад, одночасно забезпечуючи ширший охоплення тих, хто потребує підтримки.

4. Соціальні та освітні програми є важливою складовою гуманітарної допомоги, оскільки спрямовані на відновлення соціальної стабільності та підтримку психоемоційного стану постраждалих. Вони включають організацію освітніх заходів для дітей, молоді та дорослих, що дозволяє забезпечити безперервний доступ до навчання навіть у кризових умовах, сприяючи розвитку знань і навичок та підтримці нормального ритму життя. Крім того, програми передбачають проведення психологічних та соціальних тренінгів, які допомагають відновити емоційний стан, подолати травматичні переживання та зміцнити соціальні зв'язки у громаді. Такий підхід дозволяє не лише задовольняти базові потреби, а й підтримувати психологічне та соціальне благополуччя, що є ключовим для сталого відновлення постраждалих осіб і громади в цілому [32; 33; 34].

5. Цільова та проектна допомога є стратегічним напрямом гуманітарної підтримки, який орієнтований на довгострокове відновлення та розвиток постраждалих громад. Вона передбачає реалізацію спеціальних

проектів у сферах охорони здоров'я, водопостачання, енергозабезпечення та відновлення інфраструктури, що дозволяє покращити життєві умови та забезпечити базові потреби населення на тривалий період. Окрім цього, такі програми включають довгострокові ініціативи, спрямовані на підвищення життєздатності громад, зміцнення соціальної та економічної стабільності та зменшення ризику повторних кризових ситуацій. Таким чином, цільова та проектна допомога поєднує екстрену підтримку з перспективним розвитком, забезпечуючи не лише збереження життя, а й підготовку громад до сталого функціонування у післякризовий період [32; 33; 34].

6. Координаційні та партнерські механізми відіграють ключову роль у підвищенні ефективності гуманітарної допомоги. Вони передбачають тісну співпрацю державних органів, міжнародних організацій (ООН, Червоний Хрест, UNICEF), неурядових організацій та місцевих громадських структур, що забезпечує узгодженість дій і оптимальне розподілення ресурсів. Такі механізми сприяють формуванню інтегрованих гуманітарних систем, здатних оперативно реагувати на надзвичайні ситуації, забезпечуючи швидке і цільове надання допомоги. Завдяки координації партнерів підвищується прозорість, ефективність і охоплення гуманітарних програм, що дозволяє максимально задовольнити потреби постраждалих та зменшити дублювання зусиль у кризових регіонах [32; 33; 34].

Аналіз форм надання гуманітарної допомоги свідчить про їхню комплексну природу, яка охоплює як безпосереднє задоволення нагальних потреб постраждалих, так і довгострокове відновлення громад. Таким чином, форми надання гуманітарної допомоги є взаємодоповнюючими та системними, поєднуючи екстрену підтримку, розвиток і координацію, що забезпечує не лише збереження життя та здоров'я постраждалих, а й стале відновлення та розвиток громад у післякризовий період.

В сучасних умовах гуманітарна допомога зазнає значних трансформацій, що відображаються у впровадженні нових технологій,

інтеграції принципів сталого розвитку, акценті на психологічну та соціальну підтримку, а також врахуванні гендерної та соціальної чутливості. Ці напрямки формують сучасну модель гуманітарної допомоги, здатну не лише оперативно реагувати на надзвичайні ситуації, а й забезпечувати довгострокове відновлення постраждалих громад (рис. 1.4) [47; 50]:

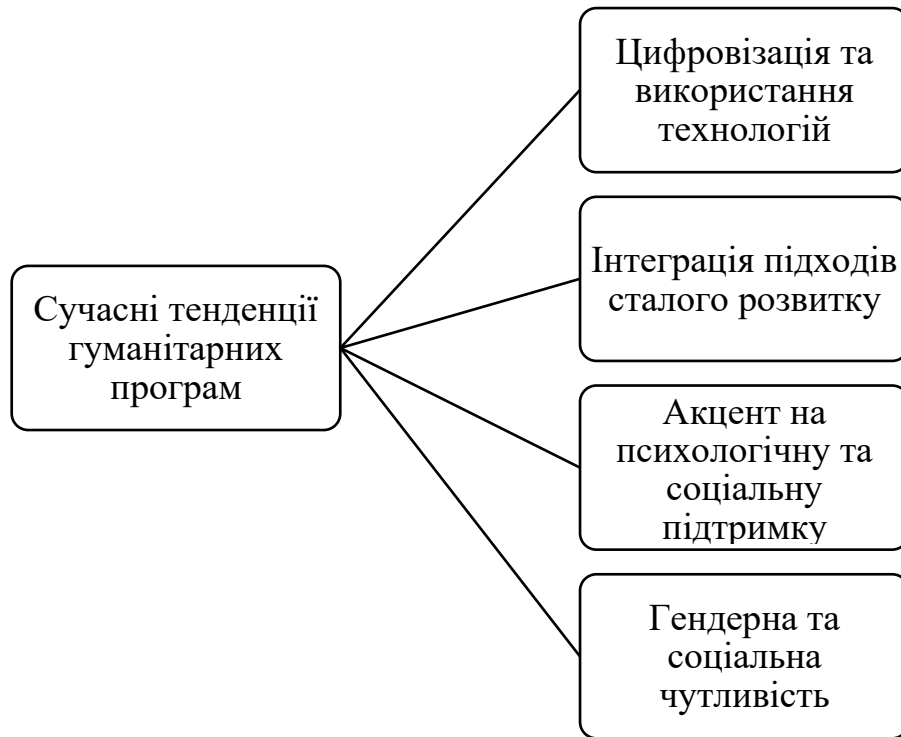


Рис. 1.4. Сучасні тенденції гуманітарних програм

1. Першим ключовим напрямом є цифровізація та використання технологій, що кардинально змінює підходи до надання допомоги. Використання електронних систем розподілу дозволяє ефективно контролювати логістику передачі ресурсів, зменшуючи витрати часу та забезпечуючи прозорість процесу. Онлайн-реєстрація потребуючих спрощує доступ до допомоги для тих, хто її потребує, а дистанційна оцінка ризиків і моніторинг ефективності програм дозволяють оптимізувати розподіл ресурсів та оперативно реагувати на зміни ситуації у кризових регіонах. Впровадження технологічних рішень підвищує оперативність та точність гуманітарних програм, знижує ризики неправильного використання допомоги та сприяє більш справедливому її розподілу серед населення [47; 50].

2. Другим напрямом є інтеграція підходів сталого розвитку, що передбачає застосування принципів екологічної, соціальної та економічної стійкості у гуманітарних програмах. Такий підхід не обмежується наданням матеріальної допомоги в короткостроковій перспективі, а спрямований на довгострокове зміцнення життєздатності громад. Це включає розвиток локальної інфраструктури, підтримку освіти та економічної активності, формування навичок, що дозволяють громадам самостійно протистояти майбутнім кризам. Інтеграція сталого розвитку допомагає забезпечити баланс між негайними потребами постраждалих і перспективами сталого функціонування регіону після завершення кризової ситуації [47; 50].

3. Третім важливим аспектом є психологічна та соціальна підтримка. Сучасні гуманітарні програми визнають, що відновлення після криз не обмежується лише фізичними потребами та матеріальною допомогою. Важливе значення має психоемоційне відновлення постраждалих, подолання травматичних переживань та відновлення соціальних зв'язків у громаді [47; 50].

4. Четвертим напрямом є гендерна та соціальна чутливість гуманітарних програм. Ефективна допомога враховує специфічні потреби різних груп населення, особливо жінок, дітей, людей з інвалідністю, літніх осіб та інших вразливих категорій. Програми, розроблені з урахуванням гендерних та соціальних аспектів, забезпечують більш справедливий доступ до допомоги, знижують ризик соціальної дискримінації та підвищують загальну ефективність гуманітарних заходів [47; 50].

Таким чином, сучасна гуманітарна допомога характеризується інноваційністю, комплексністю та орієнтацією на довгостроковий ефект. Ці принципи особливо проявляються в діяльності міжнародних організацій під час криз, коли важливо не лише забезпечити негайну підтримку, а й створити умови для відновлення суспільства. Саме тому Україна після початку військових дій у 2014 році стала одним із головних напрямків роботи

провідних структур системи ООН, серед яких особливе місце займають Всесвітня продовольча програма (ВПП), Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН) та Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ).

Після початку війни в Україні ВПП розгорнула одну з найбільших операцій у Європі з часів Другої світової війни. Програма доставляє продовольчі набори, надає фінансову допомогу та підтримує місцевих постачальників. За даними ВПП, з лютого 2022 року організація надала допомогу понад 8 мільйонам людей в Україні [50]. Особливу увагу ВПП приділяє регіонам, що постраждали від бойових дій – Харківській, Херсонській, Донецькій, Луганській областям. Організація також підтримує програми відновлення сільського господарства та розвиває систему електронних ваучерів для закупівлі їжі.

Діяльність УВКБ ООН (UNHCR) в Україні значно посилилася після 2014 року, коли з'явилися сотні тисяч внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через військові дії на Донбасі. Після 2022 року УВКБ ООН допомагає мільйонам українців, які були змушені залишити свої домівки. Програма забезпечує [45]:

- тимчасове житло для внутрішньо переміщених осіб;
- грошову допомогу для покриття базових потреб;
- психологічну підтримку та юридичні консультації;
- відновлення пошкоджених будинків у співпраці з місцевою владою.

Крім того, УВКБ ООН координує допомогу українським біженцям у Європі, співпрацюючи з урядами Польщі, Румунії, Словаччини та інших країн. Організація активно просуває права переселенців і сприяє інтеграції тих, хто залишився за кордоном.

Діяльність Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні розпочалася ще у 1997 році, але з 2014 року фонд зосередився на підтримці дітей із зони конфлікту, а після 2022 року – на масштабній гуманітарній допомозі по всій країні. Основні напрямки роботи ЮНІСЕФ в Україні [46]:

- забезпечення дітей питною водою, медичними засобами, ліками;
- психологічна підтримка дітей, які пережили війну;
- освітні програми – відновлення шкіл, дистанційне навчання, забезпечення технікою;
- підтримка родин через грошову допомогу («Спільно»);
- імунізаційні кампанії – вакцинація дітей навіть у зонах бойових дій.

ЮНІСЕФ також активно співпрацює з Міністерством освіти і науки України, МОЗ та місцевими громадами, забезпечуючи дітей безпечним середовищем для навчання та розвитку.

Хоча ВПП, УВКБ ООН і ЮНІСЕФ мають різні мандати, їхня діяльність є взаємопов'язаною. Організації координують свої дії через кластерну систему гуманітарної допомоги ООН (Cluster Approach). Її суть полягає в тому, що гуманітарна діяльність розділяється на окремі тематичні кластери, кожен із яких має провідну організацію (Cluster Lead), відповідальну за координацію роботи всіх учасників у своїй сфері [2; 27; 28].

Таким чином, у кризовій ситуації, коли уряд країни звертається за міжнародною допомогою, ООН активує кластерну систему реагування. Кожен кластер проводить оцінку потреб, планує розподіл ресурсів і координує дії з іншими секторами. Національні та міжнародні НУО, донори й державні структури об'єднують зусилля в межах єдиної стратегії.

Кластерна система особливо ефективна у великих надзвичайних ситуаціях:

- Землетрус у Гаїті (2010) – кластери забезпечили швидку доставку продовольства, води й медикаментів.
- Пандемія COVID-19 (2020–2021) – координація медичних і соціальних програм під егідою ВООЗ та ЮНІСЕФ.
- Війна в Україні – з 2022 року створено понад 10 кластерів для координації гуманітарної допомоги. Кожен кластер координується певною агенцією ООН або міжнародною організацією (табл. 1.3) [47].

Таблиця 1.3

Основні кластери гуманітарної допомоги ООН

Кластер	Відповідальна організація
Продовольча безпека	Всесвітня продовольча програма (WFP)
Вода, санітарія, гігієна (WASH)	ЮНІСЕФ
Охорона здоров'я	ВООЗ
Захист прав людини	УВКБ ООН
Освіта	ЮНІСЕФ та Save the Children
Житло та непродовольчі товари	Міжнародна організація з міграції (IOM)
Логістика	Всесвітня продовольча програма (WFP)
Зв'язок у надзвичайних ситуаціях	Міжнародний союз електрозв'язку (ITU)
Раннє відновлення	ПРООН
Харчування	ВООЗ та ЮНІСЕФ
Табори біженців	УВКБ ООН
Кешова допомога (Cash Working Group)	WFP, УВКБ, ПРООН

В Україні кластери діють під керівництвом Офісу Координатора ООН із гуманітарних питань (ОСНА). Вони співпрацюють з Міністерством соціальної політики, ДСНС, обласними адміністраціями та волонтерськими організаціями. Така система дозволяє уникати дублювання допомоги й ефективно охоплювати постраждалі громади.

Отже, сучасна кластерна система гуманітарної допомоги є ключовим інструментом міжнародного реагування на кризи. Вона забезпечує координацію, ефективність і прозорість дій численних учасників гуманітарного процесу. Досвід України показав, що кластерний підхід дозволяє швидко мобілізувати ресурси, об'єднати міжнародні та національні зусилля й надавати допомогу тим, хто її найбільше потребує.

Таким чином, гуманітарна допомога є ключовим інструментом збереження життя та забезпечення гідних умов для постраждалого населення у кризових ситуаціях. 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. 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 [22].

Ще однією суттєвою проблемою є перевантаження соціальних служб, які змушені працювати в умовах високого навантаження та обмежених ресурсів. Як зазначає О. Шевченко, у багатьох випадках фахівці змушені одночасно вести десятки сімей без можливості здійснення індивідуальної оцінки потреб і формування персоналізованого плану підтримки. Це унеможлиблює системний підхід до подолання кризових ситуацій і перетворює гуманітарну допомогу на короткострокову реакцію, а не інструмент довготривалого відновлення [22].

В умовах цих викликів все більшої актуальності набуває метод кейс-менеджменту, який передбачає індивідуалізований підхід до надання допомоги та координацію всіх залучених сторін – державних, міжнародних і громадських організацій. Таким чином, застосування методу кейс-менеджменту є не лише інноваційним, а й необхідним підходом для подолання існуючих проблем гуманітарної діяльності. Він сприяє переходу від масового, ресурсно орієнтованого підходу до людиноцентричної моделі соціальної підтримки, у якій кожен отримувач допомоги розглядається як унікальний суб'єкт із власними потребами, ресурсами та потенціалом для відновлення.

1.2. Кейс-менеджмент як форма соціальної підтримки отримувачів послуги гуманітарних програм

Кейс-менеджмент у соціальній сфері є комплексним підходом до надання допомоги соціально вразливим категоріям населення, що передбачає системне управління процесом підтримки одержувачів допомоги через оцінку їх потреб, планування послуг, координацію та моніторинг результатів. У гуманітарних програмах кейс-менеджмент набуває особливої актуальності, оскільки дозволяє максимально ефективно використовувати обмежені ресурси, забезпечуючи адресну допомогу та підтримку у складних умовах кризи чи конфлікту.

Кейс-менеджмент як форма соціальної підтримки тісно пов'язаний із законодавством про гуманітарну допомогу, соціальні послуги та права осіб, які постраждали внаслідок надзвичайних ситуацій. В Україні ключовим нормативним актом є Закон України «Про гуманітарну допомогу» № 1192-XIV від 22 жовтня 1999 року. Цей закон регламентує, хто може бути отримувачем гуманітарної допомоги, в якій формі вона може надаватися, та які державні та міжнародні організації можуть в цьому брати участь [15].

У 2024–2025 роках відбулись зміни у законодавстві, які прямо чи опосередковано створюють сприятливі умови для розвитку кейс-менеджменту у гуманітарному контексті [8; 17]:

- Законодавчі зміни дозволили комунальним підприємствам ставати отримувачами гуманітарної допомоги – наприклад, у законі про внесення змін до статті 15 Закону «Про гуманітарну допомогу». Це важливо, оскільки комунальні підприємства часто виконують роль «першої лінії» надання допомоги, логістики, взаємодії з людьми.

- Прийнятий 18 вересня 2025 року Закон України № 4608-IX «Про внесення змін до Закону України «Про гуманітарну допомогу» щодо врегулювання діяльності гуманітарних організацій». Зокрема вводиться поняття «гуманітарне реагування», яке включає соціальні послуги серед дій,

спрямованих на мінімізацію негативних наслідків складних обставин, захист здоров'я та життя, надання гуманітарної допомоги.

На думку І. Артеменко, К. Кошеленко, З. Крупник та ін., методологічно кейс-менеджмент можна визначити як організований процес, що включає в себе систематичну взаємодію соціального працівника або кейс-менеджера з одержувачем допомоги для визначення потреб, встановлення пріоритетів, розробки індивідуального плану підтримки та контролю за його виконанням. У гуманітарному контексті це передбачає не лише надання матеріальної допомоги, але й психосоціальну підтримку, юридичні консультації, координацію медичних та освітніх послуг, а також допомогу у відновленні життєдіяльності сімей, постраждалих від кризових ситуацій [1; 7; 8].

Підхід кейс-менеджменту ґрунтується на таких принципах (рис. 1.5) [16; 20]:

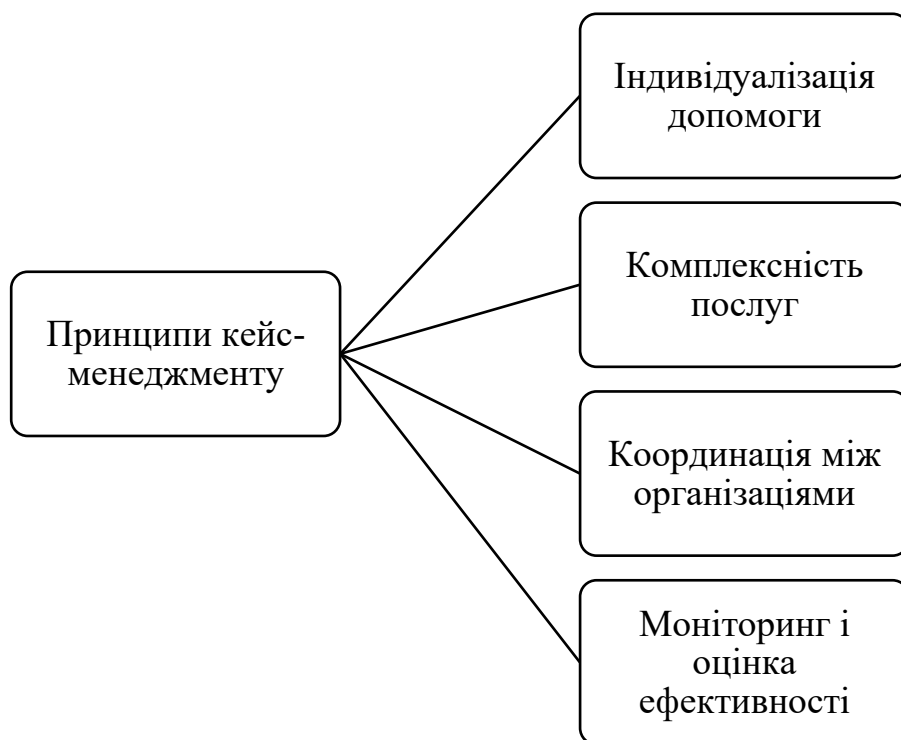


Рис. 1.5. Принципи кейс-менеджменту

1. Індивідуалізація допомоги – передбачає глибоку оцінку конкретних потреб кожного отримувача допомоги, визначення пріоритетів і розробку персоналізованого плану підтримки. Це дозволяє враховувати особисті, сімейні, соціальні та культурні особливості клієнта [16; 20].

2. Комплексність послуг – означає поєднання різних форм допомоги: матеріальної, медичної, соціальної, освітньої та психологічної. Завдяки цьому забезпечується повне задоволення базових і соціальних потреб людини, а не лише розв’язання окремих проблем.

3. Координація між організаціями – полягає у взаємодії між державними структурами, неурядовими організаціями, міжнародними агентствами та місцевими громадами. Така співпраця дозволяє уникнути дублювання зусиль і створити єдиний механізм надання допомоги.

4. Моніторинг і оцінка ефективності – передбачає систематичне відстеження виконання індивідуального плану допомоги, аналіз отриманих результатів та корекцію заходів у разі потреби. Це забезпечує гнучкість процесу і підвищує якість підтримки [16; 20].

Завдяки дотриманню цих принципів кейс-менеджмент виступає не лише як інструмент управління допомогою, а як метод інтеграції різних форм підтримки, орієнтований на довгострокове відновлення, соціальну адаптацію та підвищення самостійності людини.

Як зазначають М. Голоско, О. Савчук та ін., у рамках гуманітарних програм методологія кейс-менеджменту передбачає чітко визначені етапи, які забезпечують системність і ефективність надання допомоги (рис. 1.6) [16; 40]:

1. Виявлення та ідентифікація отримувачів допомоги. На цьому етапі здійснюється первинне опитування, реєстрація у програмі, визначення соціального статусу та категорії вразливості. Важливо встановити, чи відповідає особа критеріям участі у гуманітарній програмі, і визначити пріоритети надання допомоги.

2. Оцінка потреб та ресурсів: використовуються інтерв’ю, опитувальники, анкетування та інші методи соціальної діагностики для визначення рівня матеріальної, медичної, психологічної та правової підтримки. На цьому етапі формуються індивідуальні профілі одержувачів допомоги.



Рис. 1.6. Основні етапи кейс-менеджменту

3. Розробка індивідуального плану допомоги. Кейс-менеджер разом з отримувачем допомоги визначає конкретні заходи, строки та ресурси, необхідні для задоволення потреб. План включає як короткострокові, так і довгострокові цілі, забезпечує структурованість допомоги та підвищує її ефективність [16; 30].

4. Координація та надання послуг. На цьому етапі здійснюється практична реалізація плану допомоги через залучення відповідних організацій та фахівців. Кейс-менеджер виступає координатором, забезпечуючи взаємодію між різними службами та контролюючи виконання плану [16; 30].

5. Моніторинг та оцінка результатів: проводиться регулярний контроль за динамікою змін у стані отримувача допомоги, оцінюються досягнення цілей, виявляються проблеми та коригуються заходи. Ефективний моніторинг дозволяє не лише підвищити результативність гуманітарних програм, а й забезпечити прозорість використання ресурсів.

6. Завершення кейсу та підведення підсумків. Після досягнення цілей допомоги або завершення участі у програмі проводиться фінальна оцінка результатів та аналіз ефективності наданих послуг. На цьому етапі кейс-менеджер може підготувати рекомендації для покращення майбутніх програм [16; 30].

Методологічні засади кейс-менеджменту ґрунтуються на використанні теоретичних моделей та практичних інструментів, які забезпечують системність, ефективність і стандартизацію процесу надання допомоги. Кейс-менеджмент передбачає структурований підхід до підтримки отримувачів послуг, що дозволяє координувати дії різних організацій, уникати дублювання ресурсів та забезпечувати своєчасне реагування на потреби людей (рис. 1.7) [26; 31]:

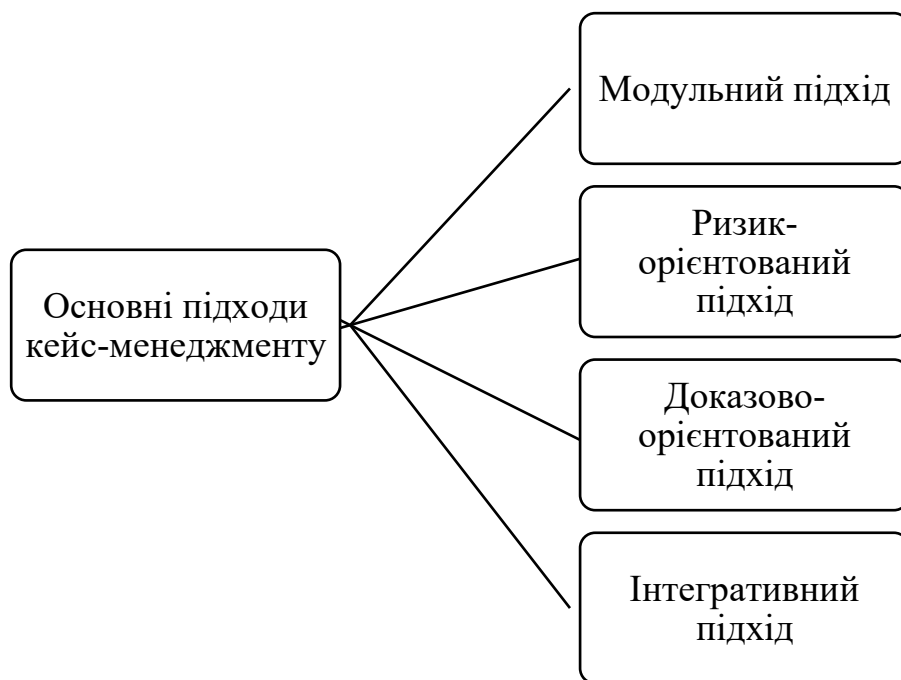


Рис. 1.7. Основні підходи кейс-менеджменту

1. Одним із ключових підходів є модульний підхід. Він полягає у поділі процесу кейс-менеджменту на логічні блоки, такі як оцінка потреб, планування підтримки, надання послуг та моніторинг результатів. Такий поділ дозволяє чітко визначити роль і відповідальність кожного учасника процесу – від кейс-менеджера до залучених державних та громадських організацій. Крім того, модульна структура спрощує управління процесом, полегшує навчання

персоналу та підвищує прозорість роботи програм допомоги [26; 31].

2. Другим важливим є ризик-орієнтований підхід, який спрямований на пріоритетне визначення отримувачів допомоги залежно від ступеня їхніх потреб та ризику погіршення життєвих обставин. Цей підхід дозволяє ефективно розподіляти обмежені ресурси гуманітарних програм, забезпечуючи максимальний соціальний ефект і мінімізацію негативних наслідків для вразливих груп населення. Визначення пріоритетів здійснюється на основі аналізу соціальних, економічних та медичних факторів, що впливають на стан отримувачів допомоги.

3. Не менш важливим є доказово-орієнтований підхід, який передбачає використання наявних даних про ефективність попередніх програм, результати моніторингу та оцінювання впливу заходів. Такий підхід дозволяє оптимізувати процеси кейс-менеджменту, покращити планування ресурсів та підвищити якість надання послуг. Використання доказів та статистичних даних сприяє обґрунтованому прийняттю рішень та підвищує рівень довіри до системи надання допомоги як серед отримувачів, так і серед донорів та партнерських організацій [26; 31].

4. Також варто відзначити інтегративний підхід, який забезпечує координацію дій державних, громадських та міжнародних структур. Інтеграція різних секторів дозволяє створити комплексну систему підтримки, у якій кожна організація виконує специфічну функцію, але всі дії узгоджуються у єдиному процесі. Такий підхід сприяє покращенню доступу до ресурсів, підвищує ефективність взаємодії та дозволяє реагувати на потреби отримувачів допомоги у максимально короткі строки.

Окремої уваги заслуговує підхід до кейс-менеджменту, орієнтований на сильні сторони клієнта, який у своїх роботах докладно описує Т. Семигіна. Цей підхід виходить із того, що ефективна соціальна допомога має спиратися не лише на проблеми чи дефіцити людини, а передусім на її ресурси, здібності, мотивацію та соціальні зв'язки, які можуть бути активізовані у процесі

подолання кризи. Кейс-менеджер у цьому контексті виступає не як контролер чи координатор, а як партнер і фасилітатор змін, який допомагає людині усвідомити власний потенціал і використати його для стабілізації життєвої ситуації. Такий підхід сприяє підвищенню самооцінки, автономії й відповідальності отримувачів допомоги, а також створює умови для сталого виходу зі стану вразливості, а не короткочасного полегшення [18].

Отже, методологічні засади кейс-менеджменту поєднують у собі теоретичні основи та практичні інструменти, що забезпечують системний, структурований та ефективний підхід до надання допомоги. Використання модульного, ризик-орієнтованого, доказово-орієнтованого та інтегративного підходів дозволяє підвищити якість підтримки отримувачів, раціонально розподіляти ресурси та забезпечити взаємодію всіх учасників гуманітарного процесу.

Кейс-менеджмент в гуманітарних програмах в Україні став ключовим інструментом для ефективного надання допомоги в умовах війни, внутрішнього переміщення та соціально-економічної кризи. Він дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до потреб кожної людини, координувати зусилля різних організацій та оптимізувати використання обмежених ресурсів. Розглянемо приклади реалізації кейс-менеджменту в Україні, що демонструють різні підходи до організації допомоги та ефективного використання ресурсів [46; 47]:

1. Програма гуманітарної допомоги FHI 360 реалізує в Україні програму гуманітарної допомоги UNARP, яка надає медичні, психологічні та соціальні послуги в конфліктних зонах. Програма охоплює сільські та важкодоступні райони, які раніше перебували під контролем військових сил. Станом на червень 2025 року FHI 360 надала медичні послуги понад 41000 осіб та захисні заходи понад 62000 осіб у регіонах півдня та сходу країни.

2. Програма захисту дітей UNICEF надає комплексні послуги з кейс-менеджменту для дітей у кризових ситуаціях через мобільні команди, дитячі

хаби та підтримку державних соціальних працівників. Програма включає профілактику та реагування на насильство, а також організацію груп підтримки для дітей та підлітків.

3. Програма CLEAR (Community-led Emergency Action and Response) від Global Communities працює в Чернігівській, Чернівецькій, Дніпропетровській та Харківській областях, надаючи допомогу в сферах захисту, житла, водопостачання та санітарії. Програма ґрунтується на принципах локалізації, залучаючи місцеві організації до реалізації заходів з захисту дітей та інших вразливих груп.

Кейс-менеджмент у сфері надання гуманітарної допомоги має свої особливості, що відрізняють його від класичних моделей соціальних чи реабілітаційних послуг. Його головна мета полягає у швидкому реагуванні на кризові потреби постраждалих осіб або спільнот, часто в умовах обмежених ресурсів, надзвичайних ситуацій чи воєнного контексту. На відміну від соціальної або корекційної роботи, гуманітарний кейс-менеджмент має короткотерміновий, але інтенсивний характер, орієнтований на забезпечення базових потреб. У цьому процесі соціальний працівник виступає не лише координатором, а й посередником між різними секторами допомоги – державними, міжнародними та волонтерськими структурами. Важливим елементом є культурно чутливий підхід і гнучкість у прийнятті рішень, оскільки клієнти можуть належати до різних соціокультурних груп і перебувати у стані глибокої травматизації.

Незважаючи на значні успіхи у впровадженні кейс-менеджменту в гуманітарних програмах в Україні, на практиці виникає низка важливих викликів, що потребують уваги та вирішення для підвищення ефективності надання допомоги [5; 29; 48]:

Першим і, мабуть, найсуттєвішим викликом є обмеженість ресурсів. В умовах постійного зростання потреб населення, особливо в регіонах, постраждалих від конфлікту та внутрішніх переміщень, наявні ресурси часто

не відповідають реальному попиту на допомогу. Це вимагає застосування чітких механізмів пріоритизації отримувачів послуг, щоб першочергово підтримувати найбільш вразливі категорії населення, включаючи дітей, людей з інвалідністю, самотніх літніх громадян та постраждалих від надзвичайних ситуацій. Ефективний розподіл ресурсів потребує системного підходу, використання актуальних даних та регулярного моніторингу ситуації на місцях.

Другим викликом є координація між організаціями, яка залишається складним аспектом практики кейс-менеджменту. Участь у гуманітарних програмах численних державних, громадських та міжнародних структур створює ризик дублювання послуг та неефективного використання ресурсів. Для уникнення таких проблем необхідно впроваджувати інтеграційні механізми, стандартизовані протоколи обміну інформацією та регулярні координаційні зустрічі між усіма залученими партнерами. Важливо, щоб кожна організація чітко розуміла свою роль у процесі надання допомоги та відповідала за конкретні завдання в межах комплексного плану [5; 29; 48].

Третім важливим аспектом є підготовка та професійний розвиток фахівців, які здійснюють кейс-менеджмент. Кваліфіковані кейс-менеджери здатні не лише оцінювати потреби отримувачів допомоги, а й ефективно координувати роботу різних структур, надавати психологічну підтримку та забезпечувати документування результатів. Недостатній рівень підготовки персоналу може призводити до затримок у наданні послуг, невідповідності допомоги реальним потребам та зниження загальної ефективності гуманітарних програм. Тому регулярне навчання, підвищення кваліфікації та обмін кращими практиками є невід'ємною складовою розвитку кейс-менеджменту в Україні [5; 29; 48].

Узагальнюючи, можна стверджувати, що ефективність кейс-менеджменту значною мірою залежить від здатності організацій долати виклики, пов'язані з обмеженими ресурсами, координацією між учасниками

процесу та підготовкою фахівців. Усвідомлення цих проблем та системна робота над їх вирішенням сприяють підвищенню якості та адресності допомоги, що надається вразливим групам населення, та забезпечують сталість гуманітарних програм в Україні.

Кейс-менеджмент у гуманітарних програмах України має значний потенціал для подальшого розвитку, особливо в умовах сучасних викликів, пов'язаних з війною, масштабними внутрішніми переміщеннями населення та соціально-економічною нестабільністю. Його розвиток у перспективі передбачає удосконалення організаційних підходів, розширення ресурсної бази, інтеграцію сучасних технологій та підвищення кваліфікації фахівців.

Одним із основних напрямів розвитку є впровадження цифрових технологій та інформаційних систем. Використання сучасних платформ для ведення обліку отримувачів допомоги дозволяє автоматизувати процеси оцінки потреб, планування послуг та моніторингу результатів. Цифрові інструменти також сприяють прозорості процесів, оптимізації ресурсів та покращенню координації між державними, громадськими та міжнародними організаціями. У майбутньому очікується розширення застосування мобільних додатків для збору даних на місцях, що забезпечить оперативний доступ до актуальної інформації та швидке реагування на потреби отримувачів допомоги [6; 19; 39].

Другим перспективним напрямом є посилення міжсекторальної взаємодії. Ефективний кейс-менеджмент потребує узгодженої роботи державних структур, міжнародних організацій та місцевих громадських ініціатив. Розвиток механізмів інтеграції, стандартизації процедур та координаційних платформ дозволить уникати дублювання послуг, раціонально розподіляти ресурси та забезпечити комплексну підтримку вразливих груп населення. Такий підхід сприятиме створенню єдиної системи надання допомоги, у якій кожен учасник процесу чітко виконує свою функцію, а всі дії узгоджуються у рамках спільного плану.

Третім напрямом є розвиток професійної компетентності кейс-менеджерів. У майбутньому велика увага приділятиметься навчальним програмам, підвищенню кваліфікації та обміну кращими практиками серед фахівців. Компетентні кейс-менеджери підвищують загальну якість гуманітарних програм. Крім того, розвиток професійних стандартів та сертифікація фахівців допоможе формувати високий рівень довіри до системи надання допомоги [6; 19; 39].

Важливою перспективою є також підтримка локальних ініціатив та громадського сектору. Залучення місцевих організацій до процесу надання допомоги забезпечує більш точне реагування на конкретні потреби громади та сприяє стійкості програм. Локалізація допомоги дозволяє швидко мобілізувати ресурси, покращити доступ до послуг у віддалених регіонах та формувати ефективні мережі підтримки для вразливих груп населення.

Нарешті, розвиток кейс-менеджменту передбачає застосування ризик-орієнтованого та доказово-орієнтованого підходів на більш системному рівні. Це включає вдосконалення методів оцінки ризиків, аналіз результатів моніторингу та використання доказової бази для прийняття стратегічних рішень. Такий підхід дозволяє більш ефективно розподіляти ресурси, підвищувати якість надання допомоги та забезпечувати адаптивність гуманітарних програм до швидко змінних умов.

Отже, перспективи розвитку кейс-менеджменту в Україні полягають у поєднанні цифровізації, міжсекторальної інтеграції, розвитку професійної компетентності фахівців, підтримки локальних ініціатив та застосування сучасних методологічних підходів. Реалізація цих напрямів дозволить створити стійку та ефективну систему надання допомоги, здатну забезпечити комплексну підтримку для вразливих категорій населення та підвищити якість гуманітарних програм у країні.

Таким чином, методологічні засади кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках гуманітарних програм забезпечують системний та

комплексний підхід до підтримки соціально вразливих категорій населення. Вони передбачають оцінку потреб, індивідуалізацію планів допомоги, координацію між організаціями та регулярний моніторинг результатів. Вдосконалення кейс-менеджменту сприяє підвищенню ефективності гуманітарних програм, оптимізації використання ресурсів та поліпшенню соціального захисту громадян у кризових умовах.

Висновки до першого розділу

Узагальнюючи проведе дослідження, можна зробити висновок, що гуманітарна допомога в сучасному світі є не просто інструментом екстреного реагування, а комплексною системою підтримки, спрямованою на збереження життя, відновлення соціальної стабільності та розвиток громад у післякризовий період. Її сутність полягає в поєднанні етичних, соціальних і правових принципів, що гарантують безумовність, нейтральність та непартійність дій. Змістовне наповнення сучасних програм охоплює матеріально-технічну, медико-санітарну, соціальну, економічну й правову допомогу, що забезпечує комплексне задоволення потреб постраждалих. Форми надання допомоги стають дедалі гнучкішими – від традиційних продовольчих і матеріальних ресурсів до цифрових інструментів, грошових переказів і мобільних сервісів. Водночас кластерна система координації ООН забезпечує ефективну взаємодію між міжнародними, національними й місцевими структурами, що особливо помітно в Україні під час війни. Таким чином, сучасна гуманітарна допомога трансформується у багаторівневу, інноваційну та сталу систему, здатну не лише реагувати на кризи, а й формувати передумови для відновлення та розвитку суспільства.

Кейс-менеджмент у гуманітарних програмах виступає ефективним інструментом системного та комплексного надання допомоги соціально вразливим категоріям населення. Він забезпечує індивідуалізацію підтримки, координацію між державними, громадськими та міжнародними організаціями,

а також моніторинг результатів для оптимізації процесу надання послуг. Впровадження модульного, ризик-орієнтованого, доказово-орієнтованого та інтегративного підходів підвищує якість допомоги та сприяє раціональному використанню обмежених ресурсів. Незважаючи на успіхи, існують виклики, пов'язані з обмеженістю ресурсів, необхідністю підготовки фахівців та координацією між організаціями. Перспективи розвитку кейс-менеджменту включають цифровізацію процесів, посилення міжсекторальної інтеграції, підтримку локальних ініціатив та підвищення професійної компетентності кейс-менеджерів. У результаті вдосконалення кейс-менеджменту сприятиме підвищенню ефективності гуманітарних програм та забезпеченню сталого соціального захисту громадян у кризових умовах.

РОЗДІЛ 2

ВПРОВАДЖЕННЯ KEYС-МЕНЕДЖМЕНТУ ОТРИМУВАЧІВ ДОПОМОГИ В РАМКАХ ГУМАНІТАРНИХ ПРОГРАМ В УКРАЇНІ

2.1. Методологія дослідження

Проблема впровадження гуманітарних програм в Україні полягає у недостатній ефективності системного підходу до організації соціального супроводу отримувачів допомоги та належного використання методу кейс-менеджменту. Незважаючи на наявність численних ініціатив і проєктів, спрямованих на підтримку вразливих груп населення, часто спостерігаються труднощі у координації дій між учасниками процесу, брак ресурсів і методичних інструментів для індивідуальної роботи з клієнтами. Це обмежує результативність гуманітарної допомоги та її вплив на подолання соціальних ризиків, що потребує детального аналізу практик кейс-менеджменту, виявлення проблем і розробки рекомендацій для підвищення ефективності соціальної підтримки.

Аналіз впровадження кейс-менеджменту в рамках гуманітарних програм в Україні передбачає визначення чіткої методології емпіричного дослідження, яка включає формулювання мети, завдань і методів, що забезпечують системний підхід до оцінки результативності цих програм.

Метою емпіричного дослідження є аналіз практики застосування кейс-менеджменту отримувачів допомоги в рамках гуманітарних програм та обґрунтування рекомендацій щодо її удосконалення.

Основними завданнями дослідження були:

- Розкрити контекст застосування методу кейс-менеджменту в процесі впровадження гуманітарних програм.
- Описати процес впровадження кейс-менеджменту: етапи, інструменти, учасники процесу, характер наданої допомоги.
- Проаналізувати труднощі та бар'єри, з якими зіштовхуються соціальні

працівники та отримувачі допомоги під час кейс-менеджменту.

- Визначити елементи кейс-менеджменту, які сприяють або не сприяють вирішенню визначених ризиків, виявлених під час вивчення кейсу.

- Сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення підходів до кейс-менеджменту у сфері гуманітарної допомоги в Україні.

В сучасних дослідженнях соціальної роботи та гуманітарних практик особливе значення мають емпіричні методи, що дозволяють отримати глибоке, багатовимірне розуміння процесів соціального супроводу, ефективності реалізації програм допомоги та рівня задоволення потреб клієнтів. У нашому дослідженні було використано три основні емпіричні методи (рис. 2.1). Кожен із цих методів сприятиме збиранню якісних даних, які дозволять розкрити динаміку взаємодії між соціальними працівниками та отримувачами допомоги, оцінити вплив соціального супроводу на процес адаптації, а також окреслити бар'єри й ресурси, що формують досвід клієнтів гуманітарних програм.

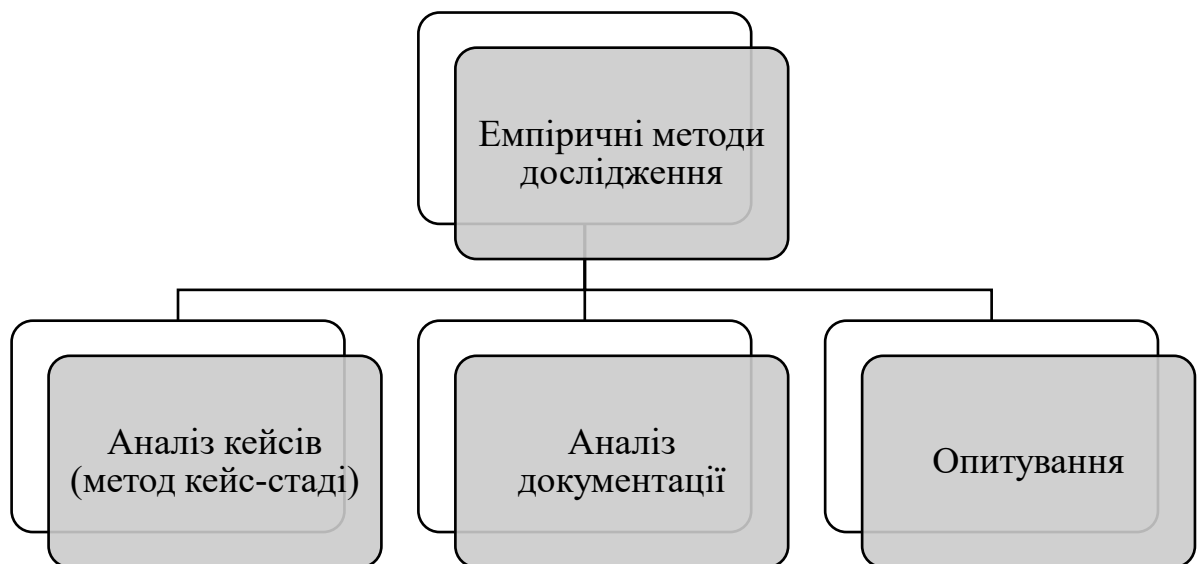


Рис. 2.1. Емпіричні методи дослідження

1. Метод кейс-стаді є одним із найефективніших інструментів якісного аналізу соціальних процесів, що дозволяє дослідити окремі випадки в їхній реальній динаміці та контексті. У дослідженні цей метод застосовувався для

глибокого вивчення конкретних ситуацій отримувачів гуманітарної допомоги, які перебувають у процесі соціального супроводу.

Метою використання кейс-стаді є отримання детальної картини індивідуального досвіду: умов життя клієнта, типу отримуваної підтримки, взаємодії з фахівцями соціальної сфери та результатів, яких було досягнуто в процесі супроводу. Завдяки цьому підходу можна виявити закономірності у практиці надання допомоги, а також фактори, що визначають ефективність або, навпаки, обмежують її результативність.

Як зазначають Р. Інх та М. Лінц, аналіз кейсів дає змогу не лише описати окремий феномен, але й інтерпретувати його у ширшому контексті соціальної політики, управління програмами або практик допомоги [36; 51]. В умовах гуманітарного реагування цей метод особливо цінний, адже дозволяє поєднати індивідуальну перспективу клієнта з інституційними рамками реалізації програм.

Вибірка для методу кейс-стаді була цілеспрямованою та орієнтованою на максимальне різноманіття випадків. Це означає, що до аналізу були включені кейси, які різняться за типом отриманої допомоги, соціально-демографічними характеристиками клієнтів (вік, стать, сімейний статус, місце проживання), а також рівнем успішності адаптації після отримання підтримки. Такий підхід забезпечує більш репрезентативну картину соціальних процесів і дозволяє уникнути однобічного бачення результатів.

Зібрані дані у межах кейс-стаді планується аналізувати шляхом порівняльного аналізу випадків, що допоможе ідентифікувати повторювані патерни у досвіді клієнтів, визначити спільні труднощі та ефективні стратегії соціальної підтримки. Отримані висновки стануть емпіричною базою для розроблення практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності соціального супроводу у гуманітарних програмах.

2. Другим ключовим методом у межах дослідження виступив аналіз програм та документації, який спрямований на вивчення офіційних та робочих

документів, пов'язаних із наданням соціального супроводу отримувачам гуманітарної допомоги. Застосування цього методу дозволило об'єктивно оцінити, наскільки формалізовані процедури супроводу відповідають встановленим стандартам і принципам гуманітарної діяльності.

До аналізованих джерел належали:

- індивідуальні плани соціального супроводу,
- анкети оцінки потреб клієнтів,
- звітна документація соціальних працівників та кейс-менеджерів,
- внутрішні положення і протоколи організацій, що надають допомогу,
- методичні рекомендації та стандарти міжнародних організацій (UNICEF, UNHCR, IFRC).

Завдяки аналізу цих матеріалів можна простежити структуру процесу супроводу – від первинної оцінки потреб клієнта до завершення надання допомоги, виявити сильні та слабкі сторони наявних процедур, а також порівняти їх з міжнародними підходами.

Науковці, такі як М. Голоско, К. Меріон та ін., відзначають, що документальний аналіз є важливим методом у соціальних дослідженнях, оскільки забезпечує глибоке розуміння того, як соціальні інститути формують політики, реалізують програми і відображають взаємодію між теорією та практикою [30; 37].

Отримані результати аналізу документації допомогли:

- виявити ступінь відповідності реальних процедур задекларованим стандартам;
- оцінити рівень інституційної підтримки соціальних працівників;
- визначити прогалини у звітності, що ускладнюють ефективне моніторингування гуманітарних програм;
- окреслити потенційні напрямки вдосконалення процесів управління кейсами.

Таким чином, документальний аналіз дозволить не лише оцінити

формальний бік реалізації програм соціального супроводу, а й забезпечить контекст для глибшого розуміння емпіричних результатів, отриманих за допомогою кейс-стаді та інтерв'ю.

3. Найбільш значущим методом у контексті цього дослідження стало опитування, оскільки воно дає можливість безпосередньо почути голоси як отримувачів соціальних послуг, так і фахівців, які здійснюють їх супровід. На відміну від суто статистичних чи документальних методів, опитування забезпечує доступ до індивідуального досвіду та дозволяє зібрати інформацію, яка зазвичай залишається поза офіційною звітністю. Саме через відповіді респондентів можна виявити суб'єктивні смисли, мотиви, очікування та оцінки, що стоять за формальними показниками результативності соціальних програм.

Застосування опитування у дослідженні кейс-менеджменту є особливо важливим, адже воно дозволяє визначити рівень задоволеності отримувачів підтримки, оцінити якість комунікації між соціальними працівниками та клієнтами, а також виявити бар'єри, що виникають під час реалізації індивідуальних планів. Окрім того, опитування надає можливість проаналізувати, наскільки отримані послуги відповідають реальним потребам клієнтів, і чи сприяють вони підвищенню їх автономності, соціальної включеності та стабільності.

Для соціальних працівників участь в опитуванні є інструментом рефлексії власної професійної діяльності: вони можуть оцінити ефективність процедур кейс-менеджменту, визначити сильні та слабкі сторони організаційних механізмів, а також запропонувати напрями удосконалення практики. Таким чином, опитування виконує подвійну функцію: з одного боку – це спосіб збору даних про реальний вплив соціальних послуг на життя клієнтів, а з іншого – інструмент самооцінювання та підвищення професійного рівня соціальних працівників.

Отже, використання опитування забезпечило не лише глибину й

багатовимірність отриманої інформації, але й дозволило інтегрувати досвід різних сторін соціального процесу, що є критично важливим для всебічного аналізу ефективності кейс-менеджменту.

У дослідженні було заплановано проведення два опитування:

- 1) соціальних працівників та кейс-менеджерів, які мають практичний досвід супроводу клієнтів у гуманітарних програмах;
- 2) отримувачів допомоги, що перебували або перебувають під соціальним супроводом.

Таким чином, у дослідженні взяли участь 7 соціальних працівників та кейс-менеджерів, які безпосередньо здійснюють супровід клієнтів і реалізують стандарти кейс-менеджменту на практиці. Крім того, до опитування були залучені 26 отримувачів соціальної допомоги, що дозволило оцінити якість підтримки з позиції тих, хто користується соціальними послугами. Вибірка була цілеспрямованою, з орієнтацією на ключових інформаторів, тобто осіб, які володіють глибоким знанням теми або мають релевантний досвід. Критеріями добору виступатимуть: стаж роботи у сфері соціальної підтримки (для працівників), тип отримуваної допомоги, тривалість участі у програмі (для отримувачів).

Процедура збору даних передбачала використання напівструктурованого інтерв'ю, що дозволить поєднати стандартизованість основних запитань із гнучкістю уточнення деталей під час розмови. Такий підхід сприяє відкритості респондентів, створює довірчу атмосферу й допомагає досліднику отримати повні, емоційно насичені та щирі відповіді.

Як зазначають О. Савчук, А. Галай та ін., глибинне інтерв'ю є ефективним методом розкриття суб'єктивного досвіду у складних соціальних контекстах, особливо там, де важливо врахувати людський вимір соціальної взаємодії [16].

Аналіз отриманих інтерв'ю проводився шляхом тематичного кодування, що дозволило виділити основні смислові категорії. Далі ці категорії були

інтерпретовані з урахуванням контексту соціального супроводу, що забезпечить можливість виявити загальні тенденції та специфічні особливості досвіду різних груп респондентів.

Оскільки дослідження охоплювало вразливі категорії населення (отримувачі гуманітарної допомоги, внутрішньо переміщені особи тощо), важливим елементом було дотримання етичних принципів проведення емпіричних досліджень. Тому перед початком інтерв'ю всі учасники отримали інформовану згоду, у якій було пояснено мету дослідження, порядок використання зібраної інформації, гарантії анонімності та добровільність участі.

Дослідник зобов'язується:

- не розголошувати персональні дані респондентів;
- не завдавати психологічного дискомфорту під час інтерв'ю;
- забезпечити право учасників відмовитися від відповіді або припинити участь в будь-який момент;
- використовувати зібрані дані виключно в наукових цілях.

Дотримання цих принципів сприяє підвищенню достовірності результатів і відповідності дослідження міжнародним стандартам етики у гуманітарних і соціальних науках.

Таким чином, дослідження мало комплексний характер і базувалося на поєднанні аналізу документів, напівструктурованих інтерв'ю та шаблонізованої оцінки кейсів і складалося з 3-х етапів.

1. Підготовчо-організаційний етап.

На першому етапі було проведено аналіз програм та визначено вибірку кейсів для аналізу. До вибірки увійшли три кейси, які представляли типові категорії отримувачів допомоги з числа ВПО – особи з інвалідністю, літні люди.

Паралельно було розроблено дослідницькі інструменти:

- анкета для опитування кейс-менеджерів з метою оцінити практичний

досвід, результати та виклики при реалізації кейсів бенефіціарів (додаток А);

- анкета для опитування бенефіціарів з метою визначення ефективності надання грошової допомоги в рамках кейс- менеджменту (додаток Б)

- шаблон аналізу кейсу, який включав як кількісні (суми, кількість візитів, періоди супроводу), так і якісні індикатори (опис ситуації, досягнуті цілі, зміна рівня уразливості) (додаток В).

Було також отримано усі необхідні дозволи на проведення дослідження (згода організацій, знеособлення персональних даних бенефіціарів). Проведення інтерв'ю було організоване із дотриманням етичних стандартів дослідницької роботи.

2. Збір емпіричного матеріалу.

Польовий етап передбачав збір як первинних, так і вторинних даних. Було проведено опитування кейс-менеджерів, які безпосередньо супроводжували обрані кейси та отримувачів грошової допомоги. Особлива увага приділялася механізмам прийняття рішень, застосуванню критеріїв уразливості та взаємодії з бенефіціарами.

У рамках аналізу вторинних джерел було опрацьовано такі документи:

- Стандартна операційна процедура Польської Гуманітарної Акції для Програми «Гроші на захист».

- Інструкція про оформлення надання грошової допомоги.

- Індивідуальні плани супроводу.

- Звіти про закриття кейсів.

Кожен кейс був проаналізований відповідно до шаблону, що дозволило забезпечити порівнянність результатів.

3. Обробка та аналіз даних.

На цьому етапі було здійснено якісний аналіз опитування кейс-менеджерів, отримувачів грошової допомоги та самих кейсів.

Таким чином, поєднання емпіричних методів та етапів дослідження забезпечило комплексне бачення процесу соціального супроводу у сфері

гуманітарної допомоги. Таке багаторівневе дослідження сприяло глибшому розумінню ефективності соціального супроводу, виявленню чинників, що впливають на успішність адаптації клієнтів, та формуванню практичних рекомендацій для вдосконалення системи гуманітарної підтримки в Україні.

2.2. Аналіз впровадження гуманітарних програм, що передбачають застосування кейс-менеджменту, в Україні

На початку дослідження відповідно до його завдань було проведено аналіз гуманітарних програм, у межах яких здійснювався кейс-менеджмент: Програма «Гроші на захист» Відділення Польської гуманітарної акції в Україні, Програма багатоцільової грошової допомоги УВКБ ООН, а також стандартні процедури UN ОСНА та національні керівні документи щодо грошової допомоги та соціального супроводу ВПО. Аналіз документів дозволив виокремити типові сценарії кейсів, виявити частотність зустрічних ризиків, цілей і результатів, а також співвіднести ці результати з використанням інструментом підтримки – грошової допомоги.

Впровадження гуманітарних програм в Україні відбувається в умовах затяжного воєнного конфлікту, масштабних внутрішніх переміщень населення, руйнування інфраструктури та значного навантаження на систему соціального захисту. У цих обставинах гуманітарні організації виконують критичну роль у забезпеченні базових потреб і захисту вразливих груп населення. Еволюцією гуманітарного реагування в Україні, дедалі більший акцент робиться на гнучких моделях допомоги, що дозволяють отримувачам самостійно визначати пріоритети. Це природно веде до програм грошової допомоги (cash assistance), які не лише задовольняють базові потреби, але й інтегруються з сектором захисту, забезпечуючи гідність, безпеку та відновлення вразливих груп. Грошова допомога для захисту (Cash for protection) спрямована на зменшення ризиків, таких як гендерне зумовлене насильство, експлуатація чи психічні травми, через надання ресурсів для

доступу до послуг, транспорту чи безпечного житла. У 2025 році, відповідно до Плану гуманітарних потреб та реагування, розроблений Офісом ООН з координації гуманітарних справ (ОСНА), пріоритет надається грошовій та ваучерній допомозі, з планами охопити мільйони людей, оскільки 51% населення віддають перевагу готівці через її гнучкість. Ця модальність узгоджується з глобальними зобов'язаннями Grand Bargain, сприяючи локальній економіці та зменшенню логістичних витрат.

Приклади таких програм демонструють їх ефективність. По-перше, це програма Агентства ООН у справах біженців (УВКБ ООН) з багатоцільової грошової допомоги (multi-purpose cash assistance, МРСА) у 2025 році надає щомісячні виплати внутрішньо переміщеним особам (ВПО) та особам, які повернулися, з акцентом на захист. Наприклад, у червні 2025 року УВКБ ООН надала допомогу понад 500 тисячам людей, поєднуючи грошову допомогу з юридичною підтримкою для запобігання експлуатації та забезпечення доступу до освіти для дітей. Це доповнює державні соціальні програми, сприяючи інклюзивності для вразливих груп, таких як люди з інвалідністю чи особи похилого віку.

Всесвітня продовольча програма ООН (ВПП) реалізує грошові перекази з квітня 2022 року, охопивши мільйони людей у 2025 році. У липні 2025 року ВПП надала допомогу переміщеним особам, комбінуючи грошову підтримку із соціальними виплатами для захисту від бідності та голоду, з особливим акцентом на сім'ї з дітьми та жінок. Це дозволяє покривати витрати на житло, медичну допомогу та транспорт, зменшуючи ризики гендерно зумовленого насильства (ГЗН).

Третій приклад – ініціативи Європейського Союзу через Генеральний директорат з питань гуманітарної допомоги та цивільного захисту (DG ECHO), які надають грошову допомогу для забезпечення базових потреб і захисту, включаючи підтримку здоров'я та запобігання насильству. У 2025 році ЄС допоміг мільйонам людей у важкодоступних районах, поєднуючи грошову

допомогу з психосоціальними послугами для відновлення після травм.

Ці програми демонструють, як грошова допомога для захисту не лише задовольняє негайні потреби, але й сприяє довгостроковому захисту через розширення можливостей отримувачів.

Програми грошової допомоги у сфері захисту (Cash for Protection) поєднують фінансову підтримку з механізмами соціального супроводу, правової допомоги та психологічної підтримки. На прикладі програми Відділення Польської Гуманітарної Акції (ПГА) в Україні «Гроші на захист» можна простежити ключові аспекти успішної адаптації міжнародних стандартів гуманітарного реагування до українського контексту.

Згідно внутрішніх процедур ПГА, програма «Гроші для захисту» має на меті допомогти бенефіціарам усунути або пом'якшити серйозну шкоду шляхом отримання грошових коштів на конкретні, періодичні або одноразові потреби, що визначені під час індивідуального ведення справи кейс-менеджером. Кошти спрямовуються на запобігання та реагування на проблеми у сфері захисту, підтримуючи бенефіціарів у зменшенні тимчасової вразливості або підвищуючи їхню спроможність протистояти конкретним загрозам.

Насамперед важливо відзначити, що впровадження програм «Гроші на захист» в Україні стало можливим завдяки інституційній координації між міжнародними та національними структурами, зокрема в межах Глобального кластера захисту. Програма «Гроші на захист» базується на принципах, закріплених у документі «Глобальні керівні принципи щодо грошової допомоги у сфері захисту» який визначає підходи до оцінки ризиків, відбору бенефіціарів, розрахунку допомоги та моніторингу результатів. Завдяки цьому вона відповідає міжнародним критеріям ефективності, підзвітності та гуманності.

Змістовним ядром програми є інтеграція грошової допомоги у систему кейс-менеджменту. Це означає, що фінансові ресурси не розподіляються

ізолювано, а є складовою ширшої індивідуальної роботи з кожним отримувачем. Такий підхід дозволяє ідентифікувати конкретні ризики, визначити, як саме грошова допомога може вплинути на їх усунення, і забезпечити персоналізований супровід. Наприклад, якщо людина не може отримати доступ до медичної допомоги через відсутність коштів на транспорт або проживання, грошова підтримка спрямовується саме на подолання цього бар'єру. Таким чином, фінансова допомога набуває не лише економічного, а й соціального та захисного значення.

З огляду на український контекст, впровадження програм типу гроші на захист має низку специфічних викликів. Один із них – значна кількість осіб, що перебувають у ситуації ризику, і, відповідно, обмеженість ресурсів. У таких умовах особливого значення набуває процедура пріоритизації – визначення рівня ризику (низький, помірний, високий) і спрямування допомоги насамперед тим, хто перебуває у найнебезпечнішому становищі. Інший виклик – відсутність або складність підтвердження документів у людей, які втратили житло або були змушені переміститися. У таких випадках програма передбачає можливість заміни офіційних документів довідками місцевої влади, що свідчить про гнучкість підходу та орієнтацію на реальні потреби.

Ще однією характерною рисою програми є інтеграція з іншими формами гуманітарної підтримки. Вона не конкурує, а доповнює багатоцільові грошові програми, соціальні ініціативи та державні виплати. Це забезпечує системність і узгодженість гуманітарного реагування. Крім того, співпраця ПГА з місцевими громадами, органами влади та соціальними службами сприяє підвищенню довіри до гуманітарних програм та підсилює ефект сталості результатів.

З аналітичної точки зору, програма «Гроші на захист» демонструє ефективність у кількох вимірах. По-перше, вона підвищує рівень автономії бенефіціарів, надаючи їм можливість самостійно визначати, як краще

використати отримані ресурси. По-друге, сприяє зниженню залежності від довготривалої гуманітарної підтримки, оскільки орієнтується на усунення конкретного ризику, а не на постійне забезпечення базових потреб. По-третє, програма створює позитивний прецедент у сфері підзвітності та прозорості гуманітарних втручань: усі рішення, виплати й результати ретельно фіксуються та перевіряються.

Разом із тим, впровадження «Гроші для захисту» в Україні супроводжується певними обмеженнями. Серед них – недостатня обізнаність частини населення про існування таких програм, адміністративні труднощі при зборі документів і залежність від зовнішнього фінансування. Однак навіть за цих умов «Гроші для захисту» виявилася дієвим інструментом, який дозволяє швидко реагувати на індивідуальні проблеми, підтримуючи не лише матеріально, а й психологічно. Її гуманітарна цінність полягає у відновленні людської гідності та зміцненні соціальної стійкості в умовах тривалої кризи.

Міжнародні стандарти підкреслюють необхідність дотримання таких принципів: цільовий характер допомоги, індивідуалізація, принцип «не нашкодь» (Do No Harm), конфіденційність, гендерна чутливість, координація з іншими програмами та прозорість процедур. Гроші для захисту має застосовуватися лише тоді, коли фінансова підтримка безпосередньо сприяє усуненню ризику, а не просто покриває матеріальні нестачі.

Отже, аналіз впровадження гуманітарних програм в Україні на прикладі «Грошей на захист» свідчить, що поєднання гнучкості, персоналізованого підходу та структурованих процедур забезпечує ефективність і довіру до гуманітарних механізмів. Програма є взірцем того, як міжнародні стандарти можуть бути успішно імплементовані на національному рівні, враховуючи місцеві умови, законодавство й потреби постраждалих. Вона демонструє, що гуманітарна допомога може виходити за межі короткострокового реагування й ставати інструментом відновлення, реінтеграції та стійкості українського суспільства.

Розкриємо організаційні та методологічні аспекти програми «Гроші на захист» Польської Гуманітарної Акції в Україні.

Важливою особливістю впровадження програм гроші для захисту в Україні є високий рівень формалізації процесів, що забезпечується Стандартною операційною процедурою (СОП).

СОП визначає послідовність дій – від ідентифікації ризиків до моніторингу ефектів допомоги – і встановлює єдині критерії прийняття рішень. Завдяки цьому досягається баланс між індивідуальним підходом до бенефіціарів і необхідністю дотримання організаційної підзвітності. Комісійна модель ухвалення рішень мінімізує ризик суб'єктивності та гарантує справедливий розподіл ресурсів. Кожен етап документується: заповнюється індивідуальний розрахунок витрат, заява бенефіціара, протокол рішення, а також звіт про подальший моніторинг. Така прозора структура підвищує довіру як серед отримувачів, так і серед донорських організацій.

СОП визначає методологію, алгоритм дій і механізми прийняття рішень щодо надання фінансової допомоги особам, які зазнають ризиків у сфері захисту. Документ передбачає, що грошова допомога має надаватися лише після оцінки кейсу кейс-менеджером і ухвалення рішення комісією, що гарантує підзвітність і контроль за ресурсами. Водночас дана СОП закріплює основні етичні засади – захист персональних даних, добровільність участі, недискримінаційність, інформовану згоду та обов'язковий постконтроль впливу допомоги.

Відповідно до СОП, отримувачами допомоги можуть бути внутрішньо переміщені особи, жителі територій, де ведуться або велися бойові дії, та цивільні, які постраждали від збройної агресії. Усі категорії підтверджуються відповідними документами – довідкою ВПО, витягом про реєстрацію, офіційною довідкою місцевої влади про проживання. Розмір допомоги визначається на основі індивідуальної оцінки ризику та розрахунку витрат, пов'язаних із подоланням цієї ситуації, і зазвичай становить від 200 до 750

доларів США на одну особу. У разі покриття орендних витрат СОП встановлює орієнтацію на середні ринкові ціни відповідно до рекомендацій Кластеру житла (Shelter Cluster). Термін виплат може становити від двох до п'яти місяців залежно від характеру ризику, причому довгострокові виплати переважно застосовуються у зимовий період.

У практичній площині ці положення деталізуються у документі «Short Instruction Cash for Protection» (2024), який конкретизує етапи програми, критерії оцінки ризиків і порядок документального супроводу. Згідно з інструкцією, реалізація програми складається з шести ключових етапів.

Перший етап – ідентифікація ризиків у сфері захисту. Інструкція подає перелік типових ризиків, серед яких: відсутність документів, обмежений доступ до медичних або соціальних послуг, загроза життю чи здоров'ю, психологічне або емоційне насильство, ризики через непридатні умови проживання, втрата житла, потреба у спеціалізованому догляді або навчанні. Для кожного випадку передбачено приклади товарів чи послуг, які можуть фінансуватися програмою. Рівень ризику визначається за шкалою «низький – помірний – високий», і лише випадки, що мають щонайменше два бали, передаються на розгляд комісії.

Другий етап – визначення категорії бенефіціара, його статусу та відповідності критеріям програми. Цей етап має важливе юридичне значення, оскільки дозволяє забезпечити відповідність принципам гуманітарної нейтральності й недопущення підтримки комбатантів або осіб, залучених до незаконних збройних формувань.

Третій етап – оцінка потреб і розрахунок грошової допомоги. Під час індивідуальної оцінки кейс-менеджер разом із клієнтом готує розрахунок витрат, що включає усі видатки, необхідні для усунення виявлених ризиків. Підставою для визначення суми є рахунки, договори, або інші документи, що підтверджують вартість послуг чи товарів. Особливістю цієї програми є прив'язка виплати до конкретної дії – наприклад, відвідування

психотерапевтичних сесій або оплата судових зборів для відновлення документів.

Четвертий етап – передача справи на розгляд комісії, що засідає не рідше одного разу на два тижні. Рішення приймається колегіально, документується у протоколі, а у разі схвалення кейс передається на підготовку до виплати. До пакета документів входять заява бенефіціара, копії документів, розрахунок допомоги та довідки, які підтверджують підстави для виплати.

П'ятий етап – виплата коштів і супровід. Після схвалення комісією проводиться переказ коштів через фінансового партнера (Укрпошта або ПриватБанк). Кейс-менеджер супроводжує бенефіціара у використанні коштів за призначенням, що підвищує ефективність втручання та знижує ризики нецільового використання.

Шостий етап – постконтроль і моніторинг ефективності. Після реалізації допомоги кейс-менеджер здійснює подальший нагляд, фіксуючи результати у формі Додатка 8 до СОП з кейс-менеджменту. Моніторинг охоплює оцінку, чи зменшився рівень ризику, та чи не з'явилися нові загрози для бенефіціара. Це дозволяє оцінити результативність програми в цілому й забезпечити підзвітність перед донорами.

Поєднання гнучкості у визначенні потреб із чіткою регламентованістю процедур забезпечує баланс між оперативністю допомоги та належною підзвітністю. Важливою перевагою моделі є інтеграція грошової допомоги у кейс-менеджмент, що підсилює її захисний ефект і сприяє довгостроковій стабілізації становища бенефіціара.

На рисунку 2.2 зображена схема-інструкція впровадження Програми. Ключовим етапом Програми є оцінка ризиків у сфері захисту (Додаток Г), які можуть бути частково або повністю зменшені через надання грошової допомоги. Метою такої ідентифікації є обґрунтоване застосування грошової допомоги як інструменту протидії цим ризикам або пом'якшення їх наслідків у рамках індивідуального плану супроводу. При опрацюванні кейсу, оцінки

потреб та визначення грошової допомоги як інструмент зниження або повністю усунення ризику, ПГА використовує розроблену форму розрахунку грошової допомоги з детальним аналізом і визначенням цілі такої допомоги.

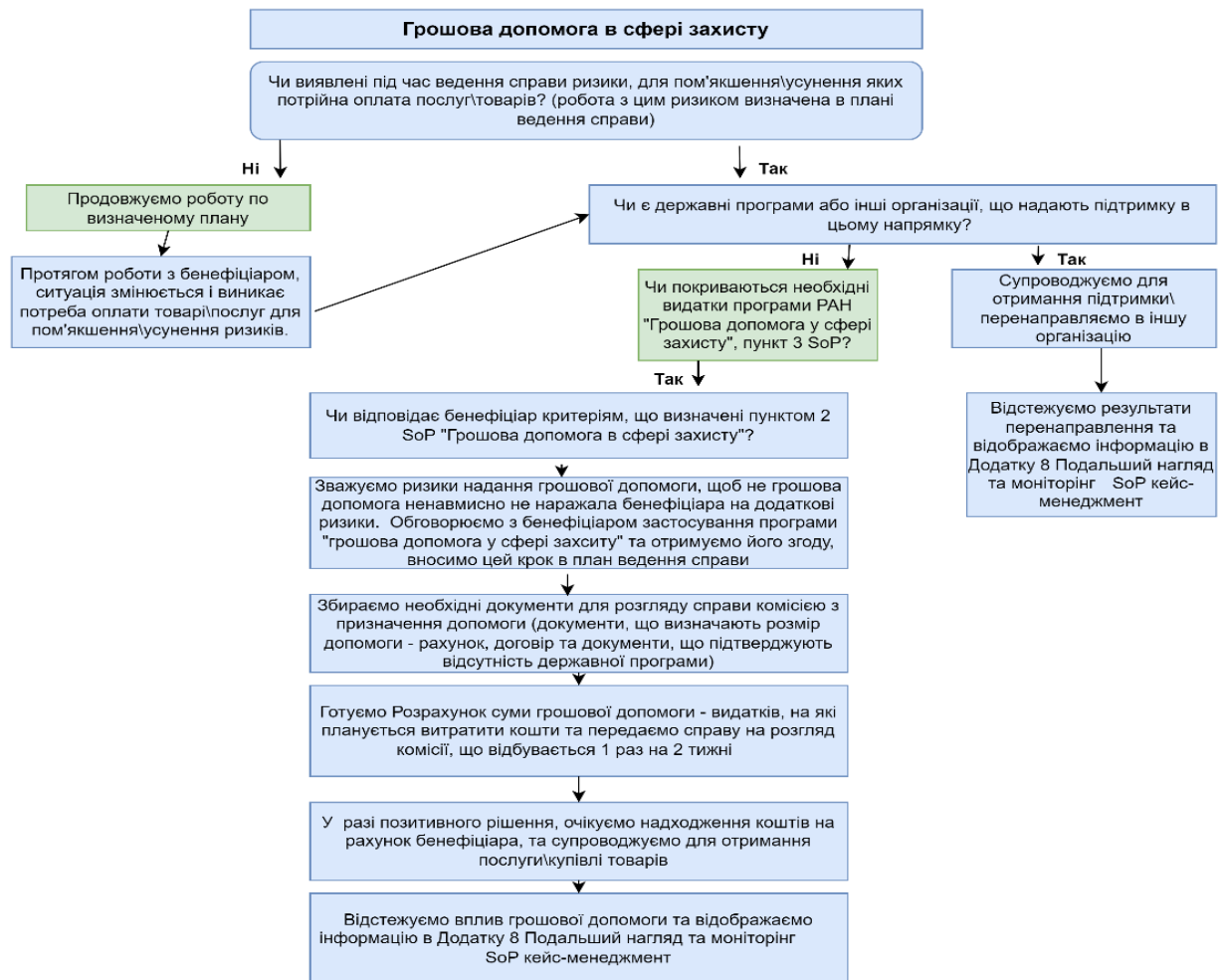


Рис. 2.2. Схема-інструкція впровадження Програми

Сума для переказу коштів визначається в кожному конкретному випадку згідно розрахунка, в межах від 200 доларів до 750 доларів на 1 особу. Грошові перекази, прив'язані до конкретних дій (наприклад, відвідування курсу сесії психосоціальної підтримки, відновлення документів).

Отже, впровадження міжнародних гуманітарних програм в Україні демонструє стратегічний перехід до гнучких, людино-орієнтованих моделей, де ключовим інструментом стала грошова допомога (Cash Assistance). Це відповідає глобальним стандартам (Grand Bargain) і забезпечує отримувачам необхідну автономію та гідність у задоволенні потреб. Найважливішою

еволюцією є модель «Гроші для захисту» (Cash for Protection), адаптована такими організаціями, як ПГА. Вона інтегрує фінансову підтримку з кейс-менеджментом та соціальним супроводом. На відміну від стандартної допомоги, «Гроші для захисту» має цільовий характер: кошти надаються лише після індивідуальної оцінки ризиків з метою усунення конкретних бар'єрів захисту (юридична допомога, доступ до медичних послуг, безпечне житло). Впровадження «Гроші для захисту» на основі чітких Стандартних операційних процедур (СОП) забезпечує необхідну прозорість, підзвітність та ефективність у використанні донорських ресурсів. В сукупності, ці програми створюють системну основу для зміцнення соціальної стійкості та реінтеграції суспільства, виходячи за межі короткострокового гуманітарного реагування.

2.3. Оцінка практики кейс-менеджменту отримувачів допомоги (на прикладі Програми «Гроші для Захисту» Польської гуманітарної акції)

Для оцінки практики кейс-менеджменту отримувачів допомоги було застосовано комплексний якісний підхід, який поєднує методи аналізу індивідуальних кейсів, вивчення офіційної документації та напівструктурованого опитування ключових учасників процесу. Така методологічна рамка дозволяє охопити як індивідуальний досвід отримувачів допомоги, так і організаційні особливості впровадження програм кейс-менеджменту.

У межах дослідження було здійснено ґрунтовний аналіз індивідуальних кейсів трьох осіб, які отримали грошову допомогу в рамках впровадження програми «Гроші для захисту» ПГА. Метою аналізу було виявлення дієвості застосованих механізмів, спрямованих на подолання критичних життєвих обставин, мінімізацію ризиків та покращення добробуту осіб, що опинилися у ситуаціях соціальної вразливості.

Завдяки уніфікованому підходу до аналізу кожного кейсу вдалося не лише глибоко дослідити структуру оцінки потреб бенефіціарів, але й оцінити

ефективність розроблених індивідуальних планів супроводу. Окрема увага була приділена відповідності наданої грошової допомоги конкретним ризикам, які мали місце у кожному випадку. Такий підхід дозволив виявити дієвість інтервенцій та простежити реальний вплив фінансової підтримки на зниження критичних загроз для життя, здоров'я та добробуту отримувачів допомоги. Нижче наведено короткий опис життєвих обставин бенефіціарів, які визначалися як критичні та потребували втручання Програми.

Кейс 1.

Внутрішньо переміщена родина, яка переїхала у вересні 2024 року з зони активних бойових дій, опинилася в ситуації підвищеного житлового ризику. Сім'я складається з жінки похилого віку з інвалідністю III групи та її дочки, яка також має інвалідність. Основним викликом стала фінансова неспроможність утримувати орендоване житло: сукупний дохід родини складає 8000 грн на місяць, з яких половина йде на оплату оренди (4000 грн) та комунальних послуг.

Ускладнюючим фактором є хронічне захворювання онкологічного характеру в однієї з осіб, що потребує постійного лікування й спричиняє додаткові витрати. Родина не може оформити субсидію на житло через відмову орендодавця надати необхідну згоду. Через це виникла реальна загроза виселення, що підвищує соціальну та медичну вразливість сім'ї.

Мета надання допомоги: Грошова підтримка у розмірі 24 000 грн була призначена одноразово для покриття витрат на оренду житла та оплату комунальних послуг протягом п'яти місяців. Метою є стабілізація житлової ситуації, збереження безпечних умов проживання та запобігання подальшому погіршенню стану здоров'я та добробуту родини.

Результат: Надання допомоги дозволить уникнути виселення, зберегти житло у критичний період та створити передумови для подальшого соціального супроводу та стабілізації.

Кейс 2.

Внутрішньо переміщена особа виїхала з зони активних бойових дій, яка проживає разом із малолітньою дитиною. Сім'я перебуває у складних життєвих обставинах через поєднання факторів: вимушене переміщення, хронічні захворювання обох членів родини та низький рівень доходу. Через постійний догляд за дитиною бенефіціарка не має можливості працевлаштуватися повноцінно й отримує лише виплати як ВПО та заробіток від підробітку вдома (ремонт одягу).

Найбільш критичний ризик пов'язаний з відсутністю базових побутових умов – зокрема холодильника та пылососа, що ускладнює збереження продуктів і санітарні умови проживання. Це, у свою чергу, створює загрозу для здоров'я як дитини, так і матері.

Мета надання допомоги: грошова допомога у розмірі 18 000 грн надана одноразово з метою придбання побутової техніки – холодильника та пылососа. Метою є покращення базових умов проживання, що знижує ризики загострення хронічних захворювань і сприяє стабілізації повсякденного життя родини в умовах вимушеного переселення.

Результат: наявність необхідної побутової техніки дозволить зберегти належні санітарно-гігієнічні умови та зменшити ризик ускладнень у хронічно хворих членів родини, створивши більш безпечне середовище проживання.

Кейс 3.

Молодий внутрішньо переміщений чоловік з інвалідністю з дитинства, який нещодавно досяг повноліття, наразі проживає з бабусею. Родина була змушена залишити населений пункт де відбуваються активні бойові дії. Після досягнення 18 років усі виплати, які бенефіціар отримував як дитина з інвалідністю, припинилися. На момент звернення триває процес переоформлення статусу та документів на встановлення дорослої групи інвалідності.

Хлопець є круглим сиротою, має легку розумову відсталість і повну втрату зору на одне око. Попри стан здоров'я, він нещодавно вступив до

училища на будівельну спеціальність у спробі досягти самостійності в майбутньому. Єдиний стабільний дохід родини — пенсія бабусі у розмірі 2500 грн. Через брак коштів бенефіціар не має необхідного одягу та взуття на осінньо-зимовий період, що створює загрозу переохолодження та погіршення здоров'я.

Мета надання допомоги: надано грошову допомогу в розмірі 16 500 грн одноразово для придбання теплого одягу та взуття (куртка, черевики, кросівки, костюм, джинси, світшот), необхідних для безпечного проходження осінньо-зимового періоду. Метою є запобігання переохолодженню, ризикам застуди й ускладнень, а також забезпечення належних побутових умов для молодшої особи вразливої категорії.

Результат: гарантоване фізичне тепло, можливість пересування та навчання у комфортних умовах. Підтримка сприяє соціальній адаптації та зниженню ризиків для здоров'я на тлі складної соціально-економічної ситуації родини.

У представлених кейсах ідентифіковано наявність помірного ступеня ризиків, які, за відсутності належного реагування, могли б мати тенденцію до поглиблення. Найбільш поширені категорії ризиків було зафіксовано наступні:

- Житлові ризики, що проявлялися у формі загрози втрати місця проживання через неспроможність оплачувати орендну плату або комунальні послуги;
- Соціально-економічна вразливість, яка включала в себе втрату доходів, призупинення соціальних виплат, відсутність працевлаштування через стан здоров'я чи необхідність догляду за дитиною;
- Медико-побутові загрози, що були пов'язані з відсутністю базових засобів забезпечення побуту, що створювало загрозу для здоров'я.

Кожен кейс супроводжувався чітким обґрунтуванням потреб та наданням підтверджуючих документів. Основні напрями витрат включали:

- придбання побутової техніки для забезпечення належних житлових умов;
- оплата оренди житла та комунальних послуг на визначений період;
- забезпечення сезонним одягом та взуттям для уникнення ризиків переохолодження.

– Усі види допомоги надавалися одноразово та мали цільовий характер, що мінімізувало ймовірність нераціонального використання коштів.

Також аналіз кейсів дозволив виокремити спільні характеристики отримувачів допомоги. Серед них:

- статус внутрішньо переміщеної особи;
- наявність інвалідності або хронічних захворювань;
- перебування у критичній економічній ситуації;
- відсутність підтримки з боку державних інституцій або обмежений доступ до неї.

Це свідчить про те, що програма охоплює саме ті категорії населення, які потребують найбільшої підтримки та водночас часто залишаються поза межами традиційної соціальної допомоги.

Незважаючи на індивідуальність кожного випадку, можливо узагальнити основні напрями потреб, що лежать в основі звернення за допомогою: потреби у житлі, належних побутових умовах, одягу та взутті, оформленні документів, медикаментах та лікуванні, освіті та соціальній адаптації (табл. 2.1).

Згідно із матеріалами розглянутих випадків, кейс-менеджери у роботі з випадками відіграють ключову роль, забезпечуючи системний підхід до оцінки потреб бенефіціарів та розробки індивідуальних планів супроводу. Завдяки цьому підходу можливо своєчасно і цілеспрямовано надавати допомогу, що знижує ризики для життя, здоров'я та добробуту отримувачів. Аналіз продемонстрував, що кейс-менеджмент дозволяє відстежувати

ефективність інтервенцій і забезпечує оптимальне використання ресурсів, спрямованих на покращення житлових, побутових та соціально-економічних умов. У результаті підтримка стає адресною, враховуючи індивідуальні обставини та потреби кожного випадку.

Таблиця 2.1

Основні напрями потреб бенефіціарів Програми «Гроші для захисту»
Відділення Польської Гуманітарної Акції в Україні

Категорія потреб	Приклади	Примітки
Житло	Оплата оренди, комунальних послуг	Часто пов'язано з відсутністю можливості оформлення субсидій
Побут	Побутова техніка (холодильник, пылесос)	Забезпечення базових умов життя
Одяг та взуття	Осінньо-зимовий одяг	Актуально для ВПО, які втратили майно або не мають заощаджень
Медикаменти / лікування	Витрати на терапію або контроль хвороб	Системна потреба, що не завжди покривається державою
Освіта / адаптація	Підготовка до навчання, допомога у соціалізації	Особливо актуально для молоді з інвалідністю
Оформлення документів	Переоформлення статусів, підтвердження інвалідності	Може спричинити затримки у призначенні допомоги

Другим етапом дослідження було проведено опитування отримувачів грошової допомоги в рамках кейс-менеджменту. Це дослідження ґрунтується на якісному та кількісному аналізі 26 анонімізованих анкет бенефіціарів, зібраних у рамках внутрішньої оцінки задоволеності за період з серпня по жовтень 2025 року. Опитування проводилося за змішаним методом, що поєднує закриті запитання (шкала Лікерта від 1 до 5) для кількісної оцінки та відкриті текстові відповіді для глибшого якісного аналізу. Усі респонденти є внутрішньо переміщеними особами (ВПО) з високим рівнем соціальної вразливості, переважно літнього віку (54 % – 61 років і старше), серед яких

домінують жінки (77%). Аналіз структуровано за ключовими блоками: ефективність кейс-менеджменту (включаючи оцінку потреб, супровід та комунікацію); цільове використання грошової допомоги; вплив на рівень життя та стійкість домогосподарств; порівняння з державними структурами; рекомендації щодо вдосконалення.

Демографічний профіль бенефіціарів. Аналіз демографічних характеристик респондентів свідчить про орієнтацію програми на найбільш вразливі сегменти населення: 54 % опитаних – особи віком 61 рік і старше, 31% – у віковій групі 40–61 рік, тоді як молодші групи становлять лише 15%. Жінки переважають (77 %), що відображає гендерні особливості гуманітарних криз. За типом домогосподарств 31% – одинокі особи, 31% – подружні пари, 23% – сім'ї з неповнолітніми дітьми, 15% – багатодітні родини. Такий профіль підкреслює відповідність програми принципам гуманітарного реагування, фокусуючись на літніх людях, самотніх жінках та родинях з дітьми, які часто стикаються з множинними ризиками, такими як соціальна ізоляція та обмежений доступ до ресурсів.

Ефективність кейс-менеджменту. Ефективність кейс-менеджменту в програмі підтверджується високими оцінками респондентів. У частині оцінки потреб та індивідуального підходу 96 % опитаних зазначили, що їхні потреби були враховані повністю або частково, з 81 % оцінок на максимальному рівні 5 балів («повністю допоміг визначити потреби»), і лише 4 % – на 4 балах. Це ілюструється відгуками, де бенефіціари підкреслюють чіткість пояснень: *«Кейс-менеджер все зрозуміло пояснює, що робити і куди звертатися, на відміну від державних служб, де постійно відсилають від кабінету до кабінету»* (респондент №3). Тривалість супроводу в більшості випадків перевищувала один місяць (77%), що вказує на орієнтацію на комплексне вирішення проблем, включаючи житлові, медичні та документальні аспекти. Якість комунікації характеризується позитивними атрибутами: ввічливістю та емпатією (*«Привітність і чуйність на вищому рівні»*), доступністю (*«Завжди*

на зв'язку, така людина потрібна в кожному селі») та професіоналізмом («Пояснила, як оформити документи, допомогла з «Дією»). Загалом, кейс-менеджери демонструють високий рівень soft skills, що є ключовим для ефективної роботи з травмованими ВПО, сприяючи довірі та активній участі бенефіціарів у процесі.

Цільове використання грошової допомоги. Цільове використання грошової допомоги в програмі відповідає її меті, з фокусом на критичні потреби: 23% коштів спрямовані на ліки та лікування (середня сума 18 963 грн), 42% – на ремонт та облаштування житла (18 515 грн), 23% – на оренду житла або комунальні платежі (24 333 грн), 35% – на побутову техніку (18 740 грн), 8% – на одяг та взуття (16 750 грн). Ці напрямки відображають пріоритети медичного, житлового та побутового характеру, що є типовими для ВПО. Однак, системною проблемою є затримки виплат: 100 % респондентів повідомили про очікування понад один місяць, що знижує оперативність реагування. Як зазначає один з опитаних: *«Можна швидше надавати допомогу, бо дуже довго чекала»* (респондент №12). Це вказує на необхідність оптимізації фінансового циклу для підвищення ефективності програми.

Вплив програми на якість життя та життєстійкість. Вплив програми на якість життя бенефіціарів є мультиплікативним, з помітними кількісними та якісними змінами. За самооцінкою респондентів, доступ до медичних послуг зріс на 92%, комфорт проживання – на 88%, психоемоційний стан – на 85%, фінансова стабільність протягом шести місяців – на 73%. Якісні зміни ілюструються відгуками: у сфері здоров'я – *«Після операції зможу краще рухатися»*; житлових умов – *«Покращили побут, є гроші на оренду»*; соціальної інтеграції – *«Відчули себе потрібними, з'явилася віра в людей»*. Такий ефект пояснюється не лише безпосереднім закриттям критичних потреб, але й відновленням відчуття контролю над життям, що сприяє довгостроковій стійкості домогосподарств.

Порівняння з державними структурами. Порівняльний аналіз досвіду

взаємодії з державними структурами (соціальний захист, ЦНАП) підкреслює переваги ПГА: доступність пояснень є чіткою та покроковою на відміну від бюрократичного «відсилання з кабінету в кабінет»; емпатія висока проти байдужості; фінансова допомога присутня й цільова, тоді як в державних службах відсутня; швидкість реакції становить 1–2 місяці проти місяців або років; довіра сягає 100% проти низької. Ключова відмінність полягає в інтеграції консультаційної підтримки з фінансовою допомогою, що робить ПГА унікальним каналом для комплексного реагування.

Невирішені проблеми. Незважаючи на ефективність, програма не вирішує всіх проблем: 19% згадувань стосуються постійного житла, 12% – одягу та гігієни, 8% – довгострокового лікування, 4% – оформлення документів. Це свідчить про те, що ПГА добре справляється з короткостроковими кризами, але не може замінити системну державну соціальну політику, вимагаючи інтеграції з нею для стійких рішень.

Таким чином, Програма «Гроші для захисту» демонструє високу ефективність як інструмент гуманітарного реагування, з 96% задоволеності, цільовим використанням коштів та комплексним впливом на життя бенефіціарів. Ключові переваги – людяність, доступність та професійність кейс-менеджерів, що забезпечують швидке реагування. Обмеження включають затримки виплат, обмежене охоплення та неможливість заміни державної системи соціального захисту. Загалом, 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.

Паралельно з опитуванням бенефіціарів відбувалося опитування кейс-менеджерів, що дало змогу оцінити, наскільки їхня професійна позиція, досвід, гнучкість та залучення впливали на ефективність супроводу та реалізації Програми.

У межах дослідження було проведено опитування 7 кейс-менеджерів,

безпосередньо залучених до впровадження Програми «Гроші для захисту». Метою опитування було виявити практичні виклики, досвід впровадження, рівень підтримки з боку керівництва, а також потенційні напрями вдосконалення програми. Нижче наведено узагальнений аналіз за основними категоріями відкритих питань.

1. Типи ризиків, які фіксували кейс-менеджери. У відповідях респонденти вказували на низку критичних ризиків, з якими вони регулярно стикалися під час роботи:

- Медичні ризики – відсутність доступу до лікування та ліків, особливо для людей з інвалідністю або хронічними захворюваннями.
- Економічна вразливість – втрата роботи, джерел доходу, відсутність можливості покрити базові потреби.
- Ризики втрати житла – як у результаті руйнування, так і через вимушене переміщення.
- Соціальна ізоляція – зокрема серед літніх осіб або осіб з обмеженою мобільністю.

Ці типи ризиків підтверджують доцільність критеріїв, покладених в основу програми, та демонструють реальний запит на гнучкі, індивідуалізовані механізми підтримки.

2. Рівень підтримки від керівництва та колег. Більшість респондентів позитивно оцінили підтримку в команді: *«Так, керівництво дуже допомагає»*, *«Отримувала в повному обсязі і без затримки. Дякую за оперативність»*, *«Так, отримувала»*. Це свідчить про високу згуртованість та ефективність горизонтальної комунікації всередині команди. Подібний рівень підтримки є важливою умовою для забезпечення емоційної стійкості персоналу та збереження мотивації в умовах складного гуманітарного контексту.

3. Потреби у додаткових інструментах або навчаннях. Кейс-менеджери зазначили низку потреб, які впливають на якість їхньої роботи:

- Навчальні потреби:

- Тренінги з управління часом;
 - Курси з української мови;
 - Тренінги для розвитку професійних навичок та обміну досвідом.
- Технічні потреби:
- Планшети або поліпшення технічного забезпечення;
 - Покращення доступу до інтернету.

Наводимо приклади висловлювань кейс-менеджерів: «Тренінг по тайм-менеджменту», «Курси володіння українською розмовною мовою», «Більші можливості використання планшетів».

4. Вдосконалення програми. Низка відповідей містила пропозиції щодо вдосконалення окремих елементів реалізації програми:

- Скорочення часу від реєстрації до виплати;
- Покращення супровідної документації для бенефіціарів;
- Підвищення кваліфікації деяких членів команди.

Приклад висловлювань: *«Зменшити час з моменту розгляду до виплати, люди за цей час вже забули, що їм потрібно було придбати за ці кошти», «Більше підручного матеріалу», «Навички, професійна якість».*

5. Позитивні приклади з практики. Деякі респонденти вказали на приклади успішної реалізації та підтримки, що мають бути відзначені як приклади найкращих практик:

- Вчасне виконання завдань;
- Постійна підтримка керівництва;
- Надихаюча взаємодія з бенефіціарами.

Прямі відповіді: *«Постійна підтримка керівництва та задоволені бенефіціари – це ресурс, який надихає та дає стимул в роботі», «Завжди вчасне виконання», «Потрібно зробити бланк для людини, на якому буде написано, куди він буде витратити отримані кошти».*

Ці результати є цінними для формування подальших кроків з

удосконалення програм гуманітарної допомоги. Вони демонструють, що польова команда має не лише розуміння потреб бенефіціарів, але й власне бачення розвитку програмних механізмів, що є безцінним для сталого вдосконалення процесів.

За результатами опитування кейс-менеджерів програми «Гроші для захисту» побудовано рис. 2.3, що відображає середні оцінки за ключовими критеріями роботи програми. Діаграма демонструє рівень задоволення менеджерів такими аспектами як чіткість критеріїв відбору бенефіціарів, оперативність комісії, прозорість процесу виплат, задоволення бенефіціарів, ефективність координації між відділами, підтримка керівництва, дотримання конфіденційності та загальна ефективність програми.

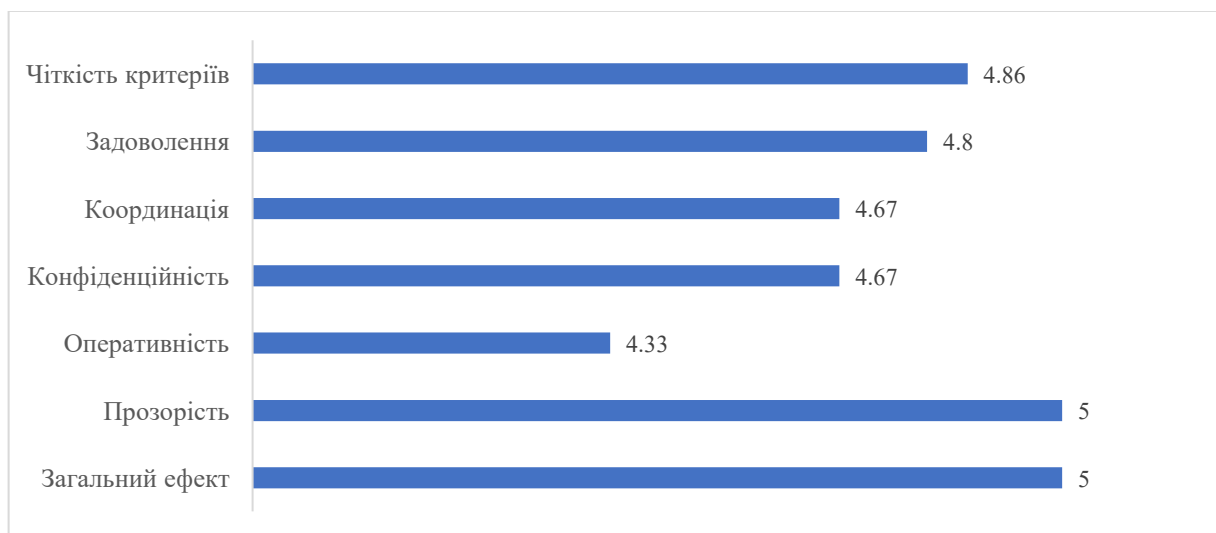


Рис. 2.3. Оцінка програми кейс-менеджерами, середні бали

Ця візуалізація підкреслює як сильні, так і ті області, які потребують покращення, надаючи зрозумілий огляд стану програми з точки зору її ключових учасників – кейс-менеджерів.

Рисунок 2.4 демонструє ідентифіковані ризики під час впровадження програми «Гроші для захисту» ПГА. Вона відображає, які саме ризики найчастіше фіксували кейс-менеджери: медичні проблеми, втрати доходу, втрати житла та соціальна ізоляція.

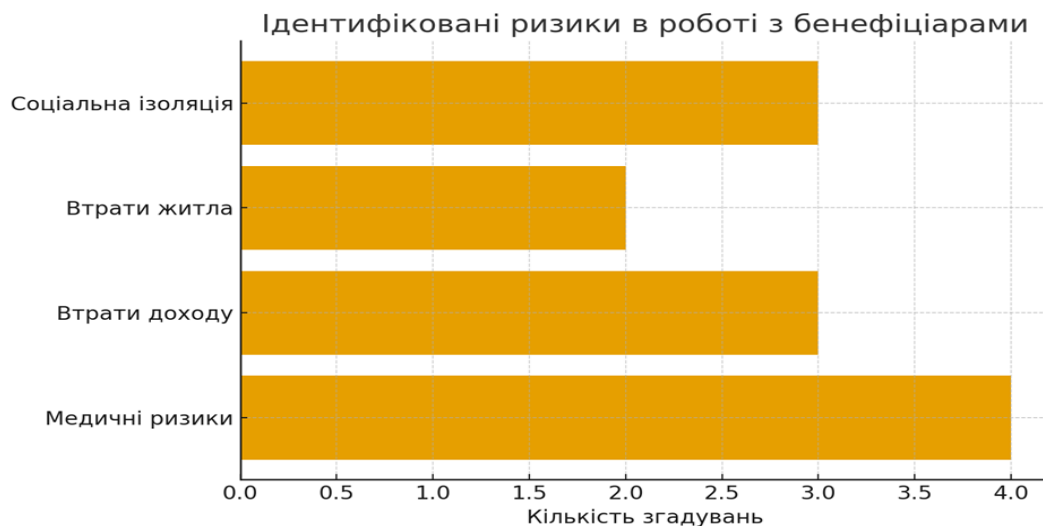


Рис. 2.4. Ідентифіковані ризики в роботі з бенефіціарами

Результати опитування кейс-менеджерів програми «Гроші для захисту» свідчать про високий рівень загальної оцінки ефективності програми, особливо у частині підтримки керівництва та дотримання конфіденційності. Водночас виявлено низку викликів, які потребують уваги для підвищення якості впровадження та результативності програми.

Отже, 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 ключові ризики, з якими стикаються бенефіціари, потребу у додаткових інструментах і навчанні, а також напрями вдосконалення процесів. Висока підтримка від керівництва та командна взаємодія сприяє мотивації та емоційній стійкості персоналу.

Загалом результати демонструють цінність кейс-менеджменту для адресного реагування на потреби бенефіціарів і підвищення ефективності програми. На основі проведеного опитування, кейс-менеджери висловили такі рекомендації:

По-перше, важливо оптимізувати процес розгляду заявок і виплат, оскільки затримки, що іноді сягають кількох місяців, негативно впливають на вразливих бенефіціарів і їхню довіру до програми. Цьому може сприяти

розробка спрощених процедур підготовки виплат, що зменшить термін від подачі протоколу засідання комісії з рішеннями щодо надання грошової допомоги до моменту переказу грошей бенефіціару.

По-друге, необхідно розвивати інструментарій для оцінки ризиків, адаптований до специфіки кризових ситуацій, зокрема тих, що пов'язані з воєнними діями та вимушеним переміщенням. Це дозволить більш точно і комплексно визначати критичні потреби бенефіціарів і спрогнозувати можливі побічні ризики після надання допомоги.

По-третє, доцільно розширити та систематизувати навчальні програми для кейс-менеджерів, включаючи тренінги з управління часом, покращення комунікативних навичок, а також регулярний обмін досвідом. Оснащення персоналу сучасними знаннями й навичками підвищить якість супроводу та моніторингу кейсів.

Також слід звернути увагу на підсилення координації між програмними відділами та підтримку з боку керівництва, що, за оцінками менеджерів, є важливим фактором успіху. Важливо укріплювати ці зв'язки для забезпечення безперервності допомоги і комплексного підходу.

Таким чином, реалізація цих рекомендацій, на думку кейс-менеджерів, підвищить якість їхньої роботи, посилить захист прав і потреб бенефіціарів і сприятиме сталому розвитку програми «Гроші для захисту» у складних соціально-економічних умовах.

Отже, досвід реалізації програми «Гроші для захисту» яскраво засвідчує ключову роль кейс-менеджменту як інструменту цільового реагування на індивідуальні потреби бенефіціарів. Висновки, до яких вдалося дійти, ґрунтуються на дослідженні конкретних кейсів, реалізованих Відділенням Польської гуманітарної акції в Україні. Саме аналіз практичних прикладів дав змогу глибше зрозуміти, як персоналізований підхід дозволяє ефективно змінювати життєві обставини людей у кризових ситуаціях.

Результати опитування кейс менеджерів є цінними для формування

подальших кроків з удосконалення програм гуманітарної допомоги. Вони демонструють, що польова команда має не лише розуміння потреб бенефіціарів, але й власне бачення розвитку програмних механізмів, що є безцінним для сталого вдосконалення процесів.

На основі проведеного аналізу кейсів та результатів опитування кейс-менеджерів вдалося виокремити низку важливих зауважень і рекомендацій для подальшого вдосконалення програм гуманітарної допомоги.

2.4. Рекомендації щодо удосконалення кейс-менеджменту отримувачів гуманітарної допомоги.

На основі проведеного дослідження, що включало аналіз індивідуальних кейсів, внутрішньої документації програми «Гроші для захисту», а також опитування кейс-менеджерів, можна сформулювати низку практичних рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності кейс-менеджменту у сфері надання гуманітарної допомоги. На основі проведеного дослідження сформульовано такі рекомендації щодо вдосконалення кейс-менеджменту отримувачів соціальної допомоги в гуманітарних програмах України:

1. Оптимізація процедур надання допомоги: скоротити проміжок часу від реєстрації кейсу до безпосереднього надання фінансової допомоги. Для цього варто впровадити цифрові інструменти автоматизації процесів (електронні заявки, генерування протоколів) та спростити бюрократичні процедури ухвалення рішень (розробити стандартизовані шаблони для кейс-рішень). Такі заходи підвищать оперативність реагування і зміцнять довіру бенефіціарів до програми.

2. Поліпшення оцінки потреб і ризиків: удосконалити інструментарій оцінювання стану клієнтів. Доцільно деталізувати критерії вразливості, враховуючи типові для воєнного контексту ситуації (вимушене переміщення, втрата житла, відсутність документів, тощо). Рекомендується залучати самих отримувачів допомоги до оцінки їхніх потреб – наприклад, проводити

телефонні опитування або онлайн-анкетування між візитами, щоб своєчасно оновлювати дані про зміни у їхньому стані. Також варто регулярно переглядати та оновлювати критерії відбору й оцінки уразливості на основі польових спостережень і зворотного зв'язку від кейс-менеджерів.

3. Розвиток кадрового потенціалу: підвищувати професійну компетентність соціальних працівників, які здійснюють кейс-менеджмент. Рекомендовано запровадити регулярні тренінги для персоналу – з питань ведення складних випадків, кризового консультування, управління часом тощо. Сприяти обміну досвідом між кейс-менеджерами різних регіонів (через міжрегіональні зустрічі, фахові семінари) для впровадження кращих практик. Важливо забезпечити працівників необхідними матеріально-технічними ресурсами: сучасними планшетами чи ноутбуками, стабільним доступом до інтернету, програмним забезпеченням для ведення випадків. Інвестиції в кадри окупляться підвищенням якості соціального супроводу: кваліфіковані кейс-менеджери здатні ефективніше координувати допомогу і швидше досягати результатів.

4. Посилення міжсекторальної взаємодії: розглядати кейс-менеджмент не ізольовано, а як частину ширшої системи підтримки. Рекомендується налагодити тіснішу координацію гуманітарних програм з державними та місцевими службами – медичними закладами, службами зайнятості, освітніми та соціальними установами. Зокрема, запровадити практику регулярних міжвідомчих кейс-конференцій за участю всіх організацій, що допомагають одній громаді чи родині, для спільного вироблення рішень у складних випадках. Доцільно розробити алгоритми мультисекторального реагування: коли виявлено комплексні потреби, одночасно активувати декілька видів підтримки (наприклад, паралельно з грошовою допомогою надавати правову консультацію, сприяння у забезпеченні житлом, психологічну допомогу). Такий підхід забезпечить більш стійкий ефект і запобігатиме ситуаціям, коли вирішення однієї проблеми виявляє інші невирішені проблеми.

5. Моніторинг довгострокових результатів: впровадити механізми відстеження долі бенефіціарів після завершення кейс-менеджмент втручання. Зараз програми здебільшого оцінюють успішність одразу після надання допомоги, проте відсутній системний аналіз, що відбувається з клієнтом через кілька місяців. Рекомендується розробити стандартизовану форму оцінки стану отримувача допомоги через 3–6 місяців після закриття кейсу. Кейс-менеджерам варто включати в свою роботу обов'язковий блок пост-кейс моніторингу: збирати інформацію про те, чи зберігся позитивний ефект від допомоги, чи не з'явилися нові потреби або ризики у клієнта. Аналіз довгострокового впливу дозволить оцінити стійкість результатів і виявити прогалини, які потребують додаткового втручання або передачі клієнта до інших програм підтримки.

6. Забезпечення стійкості та масштабування програм: враховуючи, що гуманітарні кейс-менеджмент програми залежать від донорських коштів, слід посилювати аргументацію їх ефективності та користі для суспільства. Для цього необхідно активно використовувати дані моніторингу і успішні історії кейсів при спілкуванні з донорами та державними партнерами. Прозора звітність щодо цільового використання коштів і досягнутих позитивних змін на рівні родин підвищить довіру та готовність інвестувати у такі ініціативи надалі. Рекомендується також ініціювати діалог з органами державної влади про інтеграцію найбільш вдалих гуманітарних програм (на кшталт «Гроші для захисту») у національну систему соціальної допомоги або їх підтримку за рахунок бюджетних коштів. Масштабування успішних підходів через державні механізми забезпечить їхню сталу дію, незалежно від коливань міжнародного фінансування, і дозволить охопити допомогою ширше коло вразливих груп населення.

Таким чином, реалізація зазначених рекомендацій сприятиме удосконаленню кейс-менеджменту в гуманітарних програмах України. Це підвищить ефективність адресної допомоги, прискорить реагування на

потреби людей, поліпшить координацію між усіма надавачами соціальних послуг і забезпечить більш сталі позитивні результати для бенефіціарів. У кінцевому рахунку, сильний кейс-менеджментовий підхід посилює спроможність суспільства підтримати найбільш уразливих у часи кризи та закладає основу для успішної післякризової відбудови і соціальної згуртованості.

Висновки до другого розділу

Дослідження продемонструвало, що системний підхід до кейс-менеджменту є ключовим для підвищення ефективності гуманітарних програм в Україні. Поєднання методів кейс-стаді, аналізу документації та опитування дозволило отримати комплексне розуміння процесів соціального супроводу, виявити бар'єри та ресурси, що впливають на результативність допомоги. Результати показали, що координація дій між соціальними працівниками, належна методична підтримка та адаптація програм до індивідуальних потреб бенефіціарів сприяють підвищенню якості надання послуг. Зібрані дані також стали основою для формулювання практичних рекомендацій щодо вдосконалення процедур кейс-менеджменту та зміцнення ефективності гуманітарних ініціатив.

Впровадження гуманітарних програм в Україні демонструє ефективний перехід до гнучких та людино-орієнтованих моделей допомоги, де ключовим інструментом стала грошова підтримка. Модель «Гроші для захисту» (Cash for Protection) поєднує фінансову допомогу з кейс-менеджментом, соціальним супроводом та оцінкою індивідуальних ризиків, що забезпечує адресність і цільовий характер втручання. Чітко визначені Стандартні операційні процедури (СОП) гарантують прозорість, підзвітність і ефективність використання ресурсів. Завдяки цьому отримувачі здобувають автономію та гідність у задоволенні своїх потреб, а програми підтримують довгострокову соціальну стійкість. В цілому, впровадження «Гроші на захист» створює

системну основу для відновлення, реінтеграції та захисту вразливих груп населення в умовах кризи.

Проведене дослідження демонструє високу ефективність кейс-менеджменту у програмі «Гроші для захисту», забезпечуючи адресну допомогу внутрішньо переміщеним особам з урахуванням їхніх індивідуальних потреб та ризиків. Аналіз конкретних кейсів засвідчив, що фінансова підтримка сприяє стабілізації житлових, побутових та соціально-економічних умов, а комплексний супровід допомагає зменшити загрози для здоров'я та добробуту бенефіціарів. Результати опитувань підтвердили високу задоволеність отримувачів допомоги та ефективність роботи кейс-менеджерів, які проявляють професіоналізм, емпатію та готовність реагувати на критичні потреби. Водночас виявлені виклики, такі як затримки виплат і обмежене охоплення, свідчать про необхідність оптимізації процесів та вдосконалення інструментів оцінки ризиків. Загалом досвід реалізації програми підтверджує значущість персоналізованого підходу у гуманітарному реагуванні та надає основу для масштабування таких практик у державній соціальній політиці.

Дослідження підтвердило, що кейс-менеджмент у межах програми «Гроші для захисту» є ефективним інструментом надання гуманітарної допомоги та подолання кризових ситуацій бенефіціарів. Водночас аналіз кейсів та опитування менеджерів виявили потребу в оптимізації процедур, удосконаленні оцінки ризиків і посиленні професійного розвитку персоналу. Рекомендації, запропоновані на основі дослідження, спрямовані на підвищення оперативності виплат, розширення психосоціальної підтримки та інтеграцію кейс-менеджменту з іншими формами допомоги. Реалізація цих заходів дозволить зробити систему більш гнучкою, адаптивною та орієнтованою на довгостроковий позитивний вплив. У перспективі це відкриває можливості для масштабування програми та підвищення її ефективності в ширшому гуманітарному контексті.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити такі висновки.

1. Аналіз наукових джерел свідчить про те, що гуманітарна допомога постає як комплексна система екстреної та цільової підтримки, спрямованої на збереження життя, полегшення страждань і захист гідності людей, що постраждали від кризових ситуацій. Сучасні гуманітарні програми охоплюють широкий змістовий спектр – від забезпечення базових потреб (харчування, вода, медичні засоби, житло) до психосоціальної підтримки, відновлення інфраструктури, програм захисту населення та цифрових сервісів допомоги. Форми надання допомоги включають матеріальні ресурси, грошові виплати, ваучери, мобільні бригади, цифрові платформи реєстрації, логістичну підтримку та спеціалізовані соціальні послуги. Міжнародні організації наголошують на принципах людяності, нейтральності, непартійності та незалежності, тоді як українське законодавство детально регламентує процедури та форми такої підтримки. Таким чином, гуманітарна допомога сьогодні поєднує оперативне реагування, багаторівневу підтримку та сприяння довгостроковому відновленню постраждалих громад.

2. Ефективність гуманітарних програм значною мірою залежить від якості впровадження кейс-менеджменту як ключового інструменту індивідуальної роботи з отримувачами допомоги. Дослідження підтвердило наявність системних проблем – недостатню координацію між учасниками процесу, нерівномірність ресурсного забезпечення та обмежене застосування методичних підходів, що знижує результативність соціального супроводу. Застосовані емпіричні методи, зокрема кейс-стаді, аналіз програм і документації та опитування, дозволили всебічно оцінити реальні практики роботи з клієнтами та виявити бар'єри, що стоять на шляху ефективного надання допомоги. Отримані дані засвідчили потребу в удосконаленні організаційних процедур, стандартизації супроводу та посиленні професійної підготовки соціальних працівників.

3. У роботі було здійснено комплексну оцінку практики кейс-менеджменту отримувачів допомоги в межах програми «Гроші для захисту» Польської гуманітарної акції, зіставлену з підходами інших гуманітарних програм в Україні. Аналіз нормативних документів, процедур міжнародних організацій та реальних кейсів дозволив виявити типові ризики, логіку ухвалення рішень і результативність поєднання грошової допомоги з індивідуальним соціальним супроводом. Дослідження показало, що програма допомоги Гроші, складовим елементом якої є кейс-менеджмент, є ефективним інструментом зменшення вразливості, оскільки дає змогу адаптувати допомогу до конкретних потреб та підвищує автономію бенефіціарів. У контексті воєнного стану та внутрішніх переміщень програми грошової допомоги для захисту відіграють критичну роль, доповнюючи державні механізми підтримки та зміцнюючи стійкість вразливих груп. Отримані результати підкреслюють важливість координації, прозорості та дотримання міжнародних стандартів, що забезпечують ефективність і гуманність гуманітарних програм в Україні.

4. Проведене дослідження дозволило сформулювати комплекс рекомендацій, спрямованих на підвищення ефективності кейс-менеджменту отримувачів гуманітарної допомоги в Україні. Основні напрями вдосконалення включають 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. Артеменко І.Е. Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих : теорія, досвід, перспективи*. 2014. Вип. 1. С. 12–19.
2. Бехруз Х.Н., Мануїлова К. В. Кластерний підхід у діяльності міжнародних організацій з надання гуманітарної допомоги під час природних та техногенних катастроф. *Академічні візії*. 2023. Випуск 22. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10217775>.
3. Бурдюжа О. М. Міжнародно-правовий механізм надання гуманітарної допомоги : дис...д-ра філос. Одеса: Національний університет «Одеська юридична академія», 2025. 182 с.
4. Велика українська енциклопедія. URL: https://vue.gov.ua/Гуманітарна_допомога.
5. Галушко О.І. Гарантування гідного рівня життя особи як принцип права соціального забезпечення: Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії з галузі знань 08. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2025. 210 с.
6. Кейс-менеджмент у соціальній роботі. Благодійний фонд «Право на захист». URL: prometheus.org.ua.
7. Кошеленко К. Впровадження кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. 2023. URL: https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/573956_vprovadzhennya_keysmenedzhmentu.html.
8. Крупник З.І. Кейс-менеджмент як управлінський метод соціальної роботи: теоретичний аспект. *Інноваційна педагогіка*. 2025. Випуск 86. Том 1. С. 169-172.
9. Менеджмент соціальної роботи : навчальний посібник / О.П. Песоцька, Є.Г. Дєдов. Луганськ : Альма-матер, 2012. 110 с.
10. Міжнародний комітет порятунку (International Rescue Committee,

IRC). URL: <https://www.rescue.org/article/what-humanitarian-aid-and-why-it-important>.

11. Міжнародні соціальні стандарти: навч. посіб. / авт.: А.М. Юшко, Н.М. Швець; за заг. ред. В.В. Жернакова. Х.: Нац. ун-т «Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого», 2013. 121 с.

12. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/for-business-and-organisations/humanitarna-dopomoha>.

13. Орловська І.Г. Європейський стовп соціальних прав як орієнтир соціальної політики України в умовах європейського вектора розвитку. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2022. № 4. Ч.2 С. 40–46.

14. Офіс з координації гуманітарних питань ООН (ОСНА). URL: <https://www.unocha.org>.

15. Про гуманітарну допомогу : Закон України №1192-XIV від 22 жовтня 1999 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1192-14>.

16. 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.

17. 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.

18. Семигіна Т. Стандарти кейс-менеджменту в США: огляд основних документів професійних організацій. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2025. Вип. 1(14). С. 174–183.

19. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Humanitas*. 2023. Вип. 2. С. 145–150.

20. Суровцева І.Ю. Національний досвід кейс-менеджменту в соціальній роботі. *Вісник Приазовського державного технічного*

університету. 2024. т. 1. № 12. URL: https://journals.uran.ua/vsgf_pstu/article/view/320586.

21. 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.

22. 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. P. 325-335. DOI: 10.25128/2520-6230.23.3.6.

23. Юрчик Г.М. Система соціальної допомоги в Україні як складова національної соціальної політики. *Соціально-трудова відносини: теорія і практика*. 2017. № 1. С. 230–242.

24. Anderson M., Brown D. Jean I. Time to Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid. Cambridge, MA: CDA Collaborative Learning Projects, 2012.

25. Aranguiz A. Bringing the EU up to speed in the protection of living standards Through fundamental social rights: Drawing positive lessons from the experience of the Council of Europe. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*. 2021. Volume 28. Issue 5. P. 601-625. URL: <https://doi.org/10.1177/1023263X211021765>.

26. Case Management Society of America. URL: <https://cmsa.org/who-we-are/what-is-a-case-manager/>.

27. Cluster approach. URL: <https://www.iom.int/cluster-approach>.

28. Gagnet M. M. The United Nations Cluster Approach to Humanitarian Aid: A Critical Analysis and Reform Proposal Based on Focused Mitigation Efforts. *University of Mississippi. Sally McDonnell Barksdale Honors College*. 2017. P. 13.

29. Green D. M., Ellis S. Proactive Case Management: Social Work Active Engagement Revisited. *Journal of Sociology and Social Work*. 2017. №5(1). С. 12–28. URL: <https://doi.org/10.15640/jssw.v5n1a2>.

30. Holosko M. J. Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines. Oxford University Press, 2017. 448 p.
31. Innovative Models and Best Practices in Case Management and Care Coordination. *Research and training center of community living. University of Minnesota*. 2008. Vol. 19. № 1. P. 32.
32. International Committee of the Red Cross (ICRC). URL: <https://www.icrc.org/en>.
33. International Federation of Social Workers (IFSW). Global Definition of Social Work. URL: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/globaldefinition-of-social-work/>.
34. Kontroverse Z. Case Management in der Sozialen Arbeit. Sonderheft Soziale Arbeit, 2010. 570 p.
35. Lavrysen L. Strengthening the Protection of Human Rights of Persons Living in Poverty under the ECHR. *Netherlands Quarterly of Human Rights*. 2015. V. 33 Issue 3. P. 293–325. DOI:10.1177/016934411503300303.
36. Linz M. Case management: historical current and future. USA : Brookline Books, 1989. 182 p.
37. Marion C. Standarts of practice for case management. Case Management Society of America, 2010. 30 p.
38. Matty M. Social Human Rights of migrants under the European Social Charter. *European Journal of Social Security*. 2008. Volume 10. № 1. P. 25- 59.
39. Perron B. E., Rivenburgh, K. A., Victor, B. G. A Primer on Word Embeddings: AI Techniques for Text Analysis in Social Work. 2024. arXiv:2411.07156. URL: <https://arxiv.org/abs/2411.07156>.
40. Professional Humanitarian Assistance & Protection (PHAP). URL: <https://phap.org>.
41. Reference Module for Cluster Coordination at the Country Level. IASC. 2012. 26 p.
42. Roth D., Schwartz D. Case Management: Integrating Individual and

Community Practice. Boston: Allyn & Bacon, 1999.

43. Rouleau K. Covid-19 and Our Understanding of Risk, Emergencies, and Humanitarian Assistance. *PMC*. 2020. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2694066>.

44. Rysaback-Smith H. History and Principles of Humanitarian Action. *PMC*. 2016. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4910138>

45. UNHCR. URL: <https://www.unhcr.org/>.

46. UNICEF. URL: <https://www.unicef.org/>.

47. United Nations. URL: <https://www.un.org/en/>.

48. Victor B. G. Time to Move Beyond the ASWB Licensing Exams: Can Generative Artificial Intelligence Offer a Way Forward for Social Work? *Research on Social Work Practice*. 2023. URL: <https://doi.org/10.1177/10497315231166125>.

49. Victor B. G., Perron, B. E. Leveraging Text Mining and Machine Learning to Enhance Social Work Research and Evaluation. *Journal of the Society for Social Work and Research*. 2021. URL: <https://doi.org/10.1086/712734>.

50. WFP. URL: <https://www.wfp.org/>.

51. Yin R. K. Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, 2018.

ДОДАТКИ

Додаток А

Шаблон онлайн анкети для кейс-менеджерів Програми «Гроші для захисту»

Мета: оцінити практичний досвід, результати та виклики при реалізації кейсів бенефіціарів.

Просимо вас взяти участь у цьому опитуванні, яке проводиться з метою оцінки ефективності реалізації кейс-менеджменту в межах Програми «Гроші на Захист» Відділення Польської гуманітарної акції в Україні.

Ваша участь дозволить:

- проаналізувати дієвість застосованих кейс-менеджмент практик;\
- оцінити, як впроваджені інтервенції впливають на зменшення потреб домогосподарств;
 - визначити бар'єри та потреби в додаткових інструментах підтримки;
- удосконалити процедури оцінки, супроводу та реагування;
- підвищити якість захисних заходів і результативність програми загалом.

Опитування є анонімним, участь — добровільною.

Ваш фаховий досвід, спостереження та пропозиції мають ключове значення для покращення моделі підтримки сімей, які постраждали від війни.

Щиро дякуємо вам за ваш внесок у розвиток захисних механізмів та підвищення якості допомоги!

1. Загальна інформація

1.1. Скільки часу ви працюєте кейс-менеджером у програмі «Гроші для захисту»?

Відповідь: _____

1.2. У якому регіоні ви працюєте?

Відповідь: _____

1.3. Скільки кейсів ви супроводжували у межах цієї програми?

Відповідь: _____

2. Ідентифікація та оцінка ризиків

2.1. Наскільки чіткими та зручними є критерії відбору бенефіціарів (1-5)?

Відповідь: _____

2.2. Які типи ризиків найчастіше ви фіксували у своїй роботі?

Відповідь: _____

2.3. Чи достатньо інструментів для оцінки ризиків?

Відповідь: _____

2.4. Які складнощі виникали при заповненні Додатку 2 («Розрахунок видатків...»)?

Відповідь: _____

3. Процес прийняття рішень і виплат

3.1. Як ви оцінюєте оперативність комісії щодо ухвалення рішень (1-5)?

Відповідь: _____

3.2. Чи були випадки, коли рішення комісії не збігалося з вашою оцінкою ризику?

Відповідь: _____

3.3. Наскільки прозорою є процедура виплати (1-5)?

Відповідь: _____

3.4. Скільки часу проходить від подання кейсу до виплати?

Відповідь: _____

4. Використання грошової допомоги та моніторинг

4.1. Як часто ви проводите подальший моніторинг (follow-up)?

Відповідь: _____

4.2. У скількох випадках допомога повністю вирішила ризик?

Відповідь: _____

4.3. Які нові або побічні ризики ви помічали після надання допомоги?

Відповідь: _____

4.4. Чи відчували бенефіціари гідність та задоволення процесом (1-5)?

Відповідь: _____

5. Координація, етичні стандарти та захист даних

5.1. Наскільки ефективна координація з іншими відділами (1-5)?

Відповідь: _____

5.2. Чи отримували ви достатньо підтримки від керівництва або колег?

Відповідь: _____

5.3. Як ви оцінюєте дотримання конфіденційності даних (1-5)?

Відповідь: _____

5.4. Які додаткові інструменти або навчання вам потрібні?

Відповідь: _____

6. Загальна оцінка та пропозиції

6.1. Як ви загалом оцінюєте ефективність програми (1-5)?

Відповідь: _____

6.2. Що працює найкраще у нинішній моделі програми?

Відповідь: _____

6.3. Що потребує вдосконалення?

Відповідь: _____

6.4. Додаткові коментарі або приклади з практики:

Відповідь: _____

Шаблон онлайн анкети для оцінки результативності кейс-менеджменту у наданні грошової допомоги

Мета: оцінити результативність Програми «Гроші для захисту», роботи кейс-менеджера та вплив грошової допомоги на стан і добробут отримувачів.

Вступне слово до онлайн-анкети

Просимо вас взяти участь у цьому опитуванні, яке проводиться з метою оцінки ефективності впливу Програми «Гроші на Захист» Відділення Польської гуманітарної акції в Україні на подолання або зменшення потреб бенефіціарів, пов'язаних із захистом, а також для аналізу результативності наданого кейс-менеджменту.

Зібрана інформація допоможе:

- визначити, наскільки отримана підтримка сприяла вирішенню ключових життєвих проблем;
- оцінити зміни в почутті безпеки, стабільності та добробуті сімей;
- зрозуміти сильні сторони програми та виявити сфери, які потребують вдосконалення;
- підвищити якість і ефективність подальшої допомоги.

Опитування є анонімним, а участь — добровільною.

Час проходження: 5–7 хвилин.

Ваш досвід і думка є надзвичайно важливими для покращення підтримки людей, які постраждали від війни

Щиро дякуємо за вашу участь!

1. Загальна інформація

1.1. Вкажіть ваш вік: ☐ до 25 років ☐ 26–40 ☐ 41–60 ☐ 60+

1.2. Ваша стать: ☐ Жіноча ☐ Чоловіча

1.3. Тип домогосподарства: ☐ Одинокa особa ☐ Одинокa мати/батько ☐ Родина з дітьми ☐ Багатодітна сім'я ☐ Інше: _____

2. Досвід кейс-менеджменту

2.1. Як довго тривав супровід з боку кейс-менеджера?

☐ До 1 тижня ☐ 1–3 тижні ☐ Більше місяця

2.2. Чи була інформація від кейс-менеджера зрозумілою та своєчасною?()

Так, повністю ☐ Частково ☐ Ні

2.3. Наскільки ви відчували, що кейс-менеджер враховував ваші індивідуальні потреби? () Повністю () Частково () Ні

2.4. Опишіть коротко, що саме допомогло вам у роботі з кейс-менеджером:
[Відкрите поле]

2.5. Які аспекти роботи кейс-менеджера потребують покращення?
[Відкрите поле]

3. Оцінка ефективності грошової допомоги

3.1. На які основні потреби ви витратили грошову допомогу?

- ☐ Продукти харчування
- ☐ Ліки / лікування
- ☐ Комунальні послуги / оренда
- ☐ Одяг, взуття
- ☐ Ремонт / облаштування житла
- ☐ Інше: _____

3.2. Чи вдалося вам задовольнити найнеобхідніші потреби завдяки допомозі?
() Так, повністю () Частково () Ні

3.3. Наскільки швидко після подання заявки ви отримали допомогу?
() До 1 тижня () 1–2 тижні () Більше 2 тижнів

3.4. Як би ви оцінили розмір отриманої допомоги щодо ваших потреб?
() Достатній () Частково достатній () Недостатній

3.5. Опишіть, як грошова допомога вплинула на ваші умови життя:
[Відкрите поле]

4. Результативність кейс-менеджменту

4.1. Наскільки ефективно кейс-менеджер допоміг вам знайти рішення ваших проблем?

(1 — зовсім неефективно, 5 — дуже ефективно)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4.2. Чи покращилося ваше розуміння власних потреб після участі у кейс-менеджменті?

() Так () Частково () Ні

4.3. Чи змінилося ваше відчуття безпеки / стабільності після отримання допомоги?

☐ Так ☐ Частково ☐ Ні

4.4. Які позитивні зміни ви відчули у своєму житті після участі у програмі?
[Відкрите поле]

4.5. Які проблеми залишилися невирішеними?
[Відкрите поле]

5. Загальні висновки

5.1. Наскільки ви задоволені загальним результатом кейс-менеджменту?
☐ Повністю задоволений(а) ☐ Частково ☐ Ні

5.2. Чи рекомендували б ви цю форму допомоги іншим людям у подібній ситуації?
☐ Так ☐ Ні ☐ Важко відповісти

5.3. Ваші побажання або рекомендації для покращення роботи програми:
[Відкрите поле]

Шаблон аналізу кейсу

Кейс №: _____ Код бенефіціара: _____
 Дата відкриття кейсу: «» _____ 20
 Дата закриття кейсу: «» _____ 20
 Період супроводу: _____ (днів / тижнів / місяців)
 Кейс-менеджер: _____

1 Загальна інформація про домогосподарство

Тип домогосподарства:

- ☐ Одинокa особa ☐ Сім'я з дітьми ☐ Багатодітна
☐ Особа/дитина з інвалідністю ☐ Інше: _____

Склад сім'ї: _____ дорослих / _____ дітей

Категорія вразливості:

- ☐ ВПО ☐ Постраждалі від бойових дій ☐ Втрата житла
☐ Важкий стан здоров'я ☐ Інше: _____

Місце проживання: _____

2 Опис ситуації та первинні потреби

Короткий опис обставин, ризиків та загроз:

Первинні потреби:

- ✓ _____
 ✓ _____
 ✓ _____

Рівень уразливості при відкритті кейсу:

- ☐ Високий ☐ Середній ☐ Низький

3 План реагування та цілі супроводу

Ціль	Залучені служби/ресурси	Статус
1)	_____	☐ Досягнуто ☐ Частково ☐ Не досягнуто
2)	_____	☐ Досягнуто ☐ Частково ☐ Не досягнуто
3)	_____	☐ Досягнуто ☐ Частково ☐ Не досягнуто

4 Кількісні показники

Показник	Дані
Сума допомоги	UAH _____
Кількість траншів	_____
Кількість контактів/візитів кейс-менеджера	_____
Перенаправлення	(кількість) _____

Показник	Дані
Отримані додаткові послуги	

5 Результати та зміни

Досягнуті результати:

- _____
- _____
- _____

Зміна рівня уразливості:

При відкритті: ☐ Високий ☐ Середній ☐ Низький

При закритті: ☐ Високий ☐ Середній ☐ Низький

Покращення відчуття безпеки / стабільності:

☐ Так ☐ Частково ☐ Ні

6 Погляд бенефіціара (за наявності)

7 Невирішені питання / залишкові ризики

8 Підсумковий висновок

Додаток Г

Розрахунок суми грошової допомоги - видатків, на які планується витратити кошти

(Інформація про бенефіціара, що потребує фінансової допомоги, яка визначена під час індивідуального ведення справи кейс-менеджером, допомога буде спрямована на запобігання та реагування на ризики у сфері захисту)

1	Прізвище, Ім'я, По батькові	
2	Статус (<i>ВПО, живе у постраждалих від конфлікту у районах, цивільна особа, яка постраждала внаслідок збройної агресії Російської Федерації</i>)	
3	Виявлений ризик\інцидент у сфері захисту (<i>детальний опис ситуації</i>)	
4	Ступінь ризику\ризиків (<i>низька, помірна, висока</i>)	
5	Загальна кількість балів відповідно до п.2 Бальна система оцінки ризиків в сфері захисту в залежності від їх ступеню	
6	Ціль, на яку буде використано грошову допомогу (<i>зменшення\ уникнення ризику\ довготривалі рішення</i>)	
7	Розрахунок видатків, на які планується витратити кошти (<i>розрахунок робиться на підставі документів, що підтверджують вартість видатків</i>)	
8	Тривалість, кількість виплат	
9	Сума	
10	Рішення про виплату	