

УДК 364-787.84

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2026-1-2>**Голова Наталія Іванівна**

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки,
Хмельницький національний університет
nata_golova@ukr.net
ORCID ID: 0000-0003-1097-8486

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ З ОСОБАМИ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ НА РІВНІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ ДЕРЖАВИ

Вступ. У статті обґрунтовані особливості використання кейс-менеджменту з особами у складних життєвих обставинах на державному рівні. Сучасні трансформаційні процеси в суспільстві – соціально-економічна нестабільність, повномасштабна війна, внутрішня міграція, зростання рівня безробіття та бідності – актуалізують проблему надання ефективної підтримки особам, які перебувають у складних життєвих обставинах. В умовах реформування системи соціального захисту населення в Україні особливого значення набуває впровадження інноваційних підходів до організації соціальної роботи, зокрема технології кейс-менеджменту як інструменту міжвідомчої взаємодії та індивідуалізованого супроводу отримувачів соціальних послуг.

Мета роботи. Мета статті полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному аналізі особливостей використання кейс-менеджменту в роботі з особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також визначення шляхів удосконалення його застосування на рівні соціальної політики держави. Відповідно до мети, сформульовані завдання: 1. Визначити «кейс-менеджмент» як понятійну категорію. 2. Здійснити аналіз науково-теоретичної літератури з проблем реалізації «кейс-менеджменту» з особами у складних життєвих обставинах. 3. Проаналізувати особливості роботи кейс-менеджерів на рівні державного забезпечення, а саме етапи, моделі, принципи роботи з особами у складних життєвих обставинах.

Висновки. Досліджено, що проблемою «кейс-менеджменту» з особами у різних кризових ситуаціях, займалося багато науковців вітчизняної та зарубіжної науки. В науково-методичній літературі зустрічається багатогранність поняття «кейс-менеджменту» відповідно від об'єкта дослідження та сфери застосування. Визначені етапи роботи з клієнтами у складних життєвих обставинах: встановлення довірливих відносин, оцінка потреб, складання індивідуального плану допомоги; супровід з надання соціальних послуг, інтервенція фахівця з клієнтом, моніторинг і контроль виконання плану, підтримка та мотивація клієнта, оцінка результативності ведення випадку. Обґрунтовані моделі кейс-менеджменту: посередницька, клінічна (терапевтична), реабілітаційна, модель інтенсивного кейс-менеджменту, модель міждисциплінарної групи фахівців. Проаналізовані принципи роботи кейс-менеджера з особами у складних життєвих обставинах: індивідуалізований підхід, орієнтація на потреби клієнта, гнучкість, висока компетентність, конфіденційність та повага, професійна етика та ін.

Ключові слова: кейс-менеджмент, фахівець соціальної роботи, соціальна політика, складні життєві обставини, ведення випадку, супровід.

Holova Nataliya Ivanivna

PhD in Pedagogy, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Social Work and Social Pedagogy,
Khmelnytskyi National University

FEATURES OF CASE MANAGEMENT FOR INDIVIDUALS IN DIFFICULT LIFE CIRCUMSTANCES AT THE LEVEL OF STATE SOCIAL POLICY

Introduction. The article substantiates the features of using case management with individuals in difficult life circumstances at the state level. Modern transformation processes in society – socio-economic instability, full-scale war, internal migration, increasing unemployment and poverty – actualize the problem of providing effective support to individuals in difficult life circumstances. In the context of reforming the social protection system in Ukraine, the implementation of innovative approaches to organizing social work is of particular importance, in particular, case management technology as a tool for interagency interaction and individualized support for recipients of social services.

Purpose and objectives of the article. The purpose of the article is to theoretically substantiate and practically analyze the features of using case management in working with individuals in difficult life circumstances, as well as to identify ways to improve its application at the level of state social policy. In accordance with the goal, the following tasks were formulated: 1. To define “case management” as a conceptual category. 2. To analyze the scientific and theoretical literature on the problems of implementing “case management” with individuals in difficult life circumstances. 3. To analyze the features of the work of case managers at the state level, namely the stages, models, principles of working with individuals in difficult life circumstances.

Results. It was studied that the problem of “case management” with individuals in various crisis situations was studied by many scientists of domestic and foreign science. In the scientific and methodological literature, the multifaceted concept of “case management” is found, depending on the object of research and scope of application. The stages of working with clients in difficult life circumstances are determined: establishing trusting relationships, assessing needs, drawing up an individual assistance plan; support in the provision of social services, specialist intervention with the client, monitoring and control of the implementation of the plan, client



© Голова Н. І., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

support and motivation, assessment of the effectiveness of case management. Case management models are substantiated: mediation, clinical (therapeutic), rehabilitation, intensive case management model, interdisciplinary group of specialists model. The principles of case manager work with individuals in difficult life circumstances are analyzed: individualized approach, orientation to client needs, flexibility, high competence, confidentiality and respect, professional ethics, etc.

Key words: case management, social work specialist, social policy, difficult life circumstances, case management, support.

Вступ. У сучасних умовах соціальна політика держави спрямована на забезпечення соціального захисту, підтримки та інтеграції вразливих категорій населення, які опинилися в складних життєвих обставинах. Соціальні трансформації, економічні виклики, демографічні зміни та зростання ризиків маргіналізації значної частини громадян обумовили необхідність пошуку ефективних моделей соціального супроводу. Однією з таких моделей є кейс-менеджмент – індивідуалізований підхід до планування, координації та моніторингу соціальних послуг для клієнтів, які потребують комплексної підтримки.

Актуальність проблеми дослідження зумовлена також недостатнім рівнем науково-практичних розробок щодо механізмів впровадження кейс-менеджменту в українську систему соціального захисту, невирішеністю питань адаптації міжнародного досвіду до національних соціальних реалій та відсутністю чітких методичних рекомендацій для суб'єктів соціальної роботи. У зв'язку з цим дослідження особливостей використання кейс-менеджменту для осіб у складних життєвих обставинах є своєчасним та соціально значущим, оскільки сприятиме формуванню теоретично обґрунтованих підходів і практичних рекомендацій щодо удосконалення соціальної політики держави.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблему «кейс-менеджменту» як сучасного та ефективного методу соціальної роботи з безробітними та особами, які планують здобуття іншої професійної кваліфікації в Україні вивчали Л. Романовська, О. Нартюк, О. Тополь; необхідність спеціалізованої підтримки вимушених мігрантів з використанням методів «кейс-менеджменту» досліджували В. Багрій, А. Галай, М. Собчук, О. Савчук, І. Куліш; сутність «кейс-менеджменту як методу соціальної роботи» в процесі підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери досліджувала О. Василенко, Н. Голова, А. Рідкодубська, Н. Голова; застосування «кейс менеджменту» в інклюзивній практиці розглядала К. Олійник, Ю. Возна, А. Жуковська, Ю. Овод; [4]. використання «кейс-менеджменту у груповій та індивідуальній роботі з особами в кризовій ситуації обґрунтовує Ю. Попик, Ю. Бриндіков, Г. Бевз; дослідження міждисциплінарної взаємодії у наданні інтегрованих соціальних послуг у територіальній громаді методами кейс-менеджменту вивчали Т. Лях, О. Беспалько, Т. Спіріна. Аналіз зарубіжних і вітчизняних джерел дозволяє визначити кейс-менеджмент як професійну технологію соціальної роботи, спрямовану на організацію комплексної, клієнтоорієнтованої допомоги шляхом координації ресурсів і послуг з метою підвищення соціального функціонування та автономії особи [6, с. 71].

Мета дослідження. Відповідно до актуальності проблеми дослідження, можна визначити мету, яка полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному аналізі особливостей використання кейс-менеджменту в роботі з особами, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також визначення шляхів удосконалення його застосування на рівні соціальної політики держави.

Виклад основного матеріалу дослідження. Завдання кейс-менеджменту полягає у комплексній оцінці потреб особи, плануванні та організації індивідуалізованої допомоги, координації міжвідомчої взаємодії, забезпеченні доступу до необхідних ресурсів і послуг, моніторингу результатів соціального супроводу та сприянні соціальній адаптації й самостійності клієнта.

На думку, Ю. Попика, «Основним завданням кейс-менеджменту є розвиток особистісного потенціалу та підвищення можливості отримання соціальних послуг вирішуючи особисто свої життєві труднощі». Аналізуючи вислів науковця, слід зазначити, що головним завданням кейс-менеджменту є навчити людину, яка знаходиться у кризовій ситуації, вирішувати свої проблеми самостійно, або залучаючи мінімум до вирішення своїх питань фахівця із соціального супроводу. Тож, на отримувачів соціальних послуг покладається відповідальність за досягнення результатів та наступних прийнятих рішень [1, с. 16].

Визначивши завдання та мету кейс-менеджменту, проаналізуємо це визначення як понятійну категорію.

У працях Дж. Молекса, А. Робетса, кейс-менеджмент розглядається як: систематичний процес оцінки, планування, координації, моніторингу та оцінювання послуг, спрямованих на задоволення комплексних потреб клієнта. Н.Брек, визначає «кейс-менеджмент», як модель інтегрованого надання соціальних і медичних послуг, що забезпечує безперервність підтримки [7].

Слід зазначити, що у міжнародній практиці кейс-менеджмент широко застосовується у сфері охорони здоров'я, психосоціальної підтримки, роботи з сім'ями групи ризику, людьми з інвалідністю, бездомними, мігрантами тощо. Тому, загалом у зарубіжній науці кейс-менеджмент трактується як професійна технологія координації послуг, спрямована на досягнення максимальної автономії клієнта [2, с. 36].

Вітчизняний науковець Ю. Бриндіков, зазначає, що: «кейс-менеджмент-це технологія соціальної роботи та форма соціального супроводу осіб і сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах». Зокрема, в українських дослідженнях наголошується на його значенні як механізму реалізації державної соціальної політики та інструменту міжвідомчої взаємодії у системі соціального захисту населення [7, с. 149].

У вітчизняному контексті кейс-менеджмент часто ототожнюється із «соціальним супроводом», «веденням випадку» однак сучасні дослідники наголошують на його ширшому змісті – як управлінській та координаційній технології. З цього приводу, Н. Савченко, зазначає, що: «кейс-менеджмент має чітко визначений алгоритм: від виявлення потреб отримувача соціальних послуг до вирішення цих проблем». Тобто, це систематичний процес, кейс-менеджменту як методу соціальної роботи у професійній діяльності соціальних працівників в складних життєвих обставинах [5].

Таким чином, з точки зору зарубіжних і вітчизняних науковців, кейс-менеджмент – це професійна технологія соціальної роботи, що передбачає комплексну оцінку потреб клієнта, планування та координацію міжвідомчої допомоги, моніторинг результатів, що спрямований на відновлення або підвищення соціального функціонування та самостійності особи.

Кейс менеджмент, як метод соціальної роботи, передбачає такі етапи роботи з клієнтом у складних життєвих обставинах: встановлення довірливих відносин з клієнтом; виявлення та оцінка потреб клієнта; розроблення індивідуального плану допомоги; координація надання соціальних послуг; інтервенція фахівця соціальної роботи з клієнтом; забезпечення доступу до ресурсів; моніторинг і контроль виконання плану; підтримка та мотивація клієнта; оцінка результативності супроводу [9, с. 509–533].

М.Собчук, зазначає, що: «Під час роботи з клієнтом, фахівець соціальної роботи надає індивідуальні та групові консультації та психосоціальну підтримку, допомагаючи вразливим групам населення подолати складні життєві обставини та покращити якість свого особистого життя. Він вивчає та аналізує соціальні проблеми в територіальній громаді, визначає потреби, розробляє програми та впроваджує соціальні ініціативи для вирішення соціальних проблем» [1, с. 12–18].

У своїх працях, Л.Романовська, зазначає, що: «До здійснення кейс-менеджменту необхідно залучати мешканців територіальної громади та представників громад задля забезпечення їх участі у прийнятті управлінських рішень контролю за реалізацією інтервенцій. Також кейс-менеджмент забезпечує інтегрований підхід до вирішення проблеми територіальної громади й допомоги забезпечує індивідуальні потреби та соціальну підтримку сімей з дитиною, людиною похилого віку, внутрішньо переміщених осіб» [6, с. 70–74].

Моделі кейс-менеджменту – це організаційні підходи до надання комплексної допомоги клієнту шляхом координації послуг, ресурсів і фахівців. Основні моделі кейс-менеджменту:

1. Посередницька модель – соціальний працівник виступає як координатор і направляє клієнта до необхідних служб та установ.

2. Клінічна (терапевтична) модель: поєднання координації послуг із психосоціальною підтримкою.

3. Модель інтенсивного кейс-менеджменту (ICM): активна та тривала підтримка клієнта з високим рівнем потреб.

4. Модель міждисциплінарної команди (Assertive Community Treatment – АСТ): робота команди фахівців (соціальний працівник, психолог, лікар, юрист тощо).

5. Модель, орієнтована на сильні сторони клієнта: акцент на ресурсах клієнта, а не на його проблемах.

6. Реабілітаційна модель: допомога у відновленні соціального функціонування [10, с. 238].

На думку, Н. Савченко: «Професійна діяльність кейс-менеджера має також і експертний характер, адже передбачає оцінку потреб отримувача соціальних послуг, планування та моніторинг його діяльності. Тому, на наш погляд, саме професійна мобільність, як необхідна якість кей-менеджера, має допомогти швидко реагувати у непередбачуваних ситуаціях та у комплексному вирішенні проблеми, з якими звертається отримувач послуг». Також він зауважив, що: «Кейс-менеджери можуть працювати з людьми, які мають проблеми зі здоров'ям, з сім'ями з дитиною, особами, які опинились у складних життєвих обставинах через різні причини (домашнє населення, фінансові труднощі, сімейні проблеми психологічного характеру), з ветеранами та військовослужбовцями, вимушено переміщеними особами» [5].

Отже, ми можемо визначити ключові принципи роботи кейс –менеджера, який координує допомогу клієнту та супроводжує його до досягнення стабільності й самостійності.

1. Індивідуальний підхід. Кожен випадок розглядається окремо з урахуванням: життєвих обставин клієнта, ресурсів родини, соціального оточення, ризиків та потреб. На думку, Л. Романовської: «Основною перевагою кейс-менеджменту є індивідуальний підхід до проблеми кожного отримувача соціальних послуг» [4].

2. Комплексність і міжвідомча взаємодія: кейс-менеджер координує роботу різних служб, взаємодіє з медичними закладами, освітніми установами, службами зайнятості, залучає громадські організації

3. Орієнтація на потреби клієнта. Рішення приймаються разом із клієнтом, а не замість нього.

4. Партнерство та повага. Клієнт – активний учасник процесу допомоги.

5. Активізація ресурсів клієнта. Мета – не лише надати допомогу, а й: розвинути навички самостійності, підсилити сильні сторони.

6. Планування та поетапність. Робота ведеться за чітким алгоритмом: оцінка потреб; розробка індивідуального плану; реалізація заходів; моніторинг і корекція; завершення ведення випадку.

7. Безперервний моніторинг та оцінка результатів. Кейс-менеджер регулярно: аналізує зміни в ситуації; коригує план допомоги; оцінює досягнуті результати.

8. Професійна етика, обізнаність, конфіденційність кейс-менеджера. Робота базується на етичних

стандартах соціальної роботи: відповідальність, компетентність, дотримання законодавства, захист прав людини [4].

Отже, кейс-менеджмент у соціальній сфері – це **системний процес організації допомоги**, спрямований на вирішення складних життєвих обставин через координацію послуг та підтримку клієнта до досягнення стабільного результату.

Висновки і перспективи подальших досліджень. У контексті сучасної соціальної політики України, зокрема в межах реалізації положень Закону України «Про соціальні послуги» та стратегічних документів, таких як Національна стратегія у сфері прав людини, кейс-менеджмент забезпечує: інтеграцію соціальних, медичних, освітніх і правових послуг; посилення міжсекторальної взаємодії (державних органів, громад, громадських організацій); підвищення рівня відповідальності за результати роботи з конкретним випадком; орієнтацію на відновлення соціальної спроможності особи чи сім'ї. Особливого значення кейс-менеджмент набуває в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення, коли значна кількість громадян опинилася в ситуації вимушеного пере-

міщення, втрати житла, роботи чи соціальних зв'язків. У цьому контексті важливу роль відіграє діяльність Міністерство соціальної політики України щодо координації державної політики у сфері соціального захисту та розвитку системи соціальних послуг на рівні територіальних громад. Отже, кейс-менеджмент у соціальній політиці держави є не лише технологією індивідуальної роботи, а й стратегічним механізмом реалізації принципів адресності, доступності та комплексності соціального захисту.

Не зважаючи на розкриття проблеми дослідження, можна стверджувати, що є багато не вирішених дотичних питань, щодо впровадження кейс-менеджменту на рівні державного регулювання в практику соціальної роботи. Тому, подальші наукові розвідки доцільно зосередити на таких напрямках: розроблення та апробація моделей оцінювання ефективності кейс-менеджменту; вивчення практик країн Європейського Союзу щодо інтегрованого ведення випадку; окремої уваги потребує адаптація технології до роботи з внутрішньо переміщеними особами, ветеранами, сім'ями загиблих, особами з травматичним досвідом.

Список літератури:

1. Артеменко І. Е. Підготовка менеджерів соціальної роботи до застосування кейс-менеджменту у роботі з клієнтами. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2014. Вип. 1(8). С. 12–18. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/OD_2014_1_4
2. Кейс-менеджмент внутрішньо переміщених осіб: методичні рекомендації / авт.-упоряд. Н. Є. Гусак. Київ, 2015. 36 с. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/9361>
3. Лях Т., Спіріна Т., Дуля А., Горчинський Р. Аналіз потреб соціальних працівників щодо використання ними ІКТ у системі надання соціальних послуг (м. Київ, Україна). *International Journal of Research in E-learning*. 2022. Вип. 8(2). С. 1–21. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/44461>
4. Роз'яснення Мінрегіону України щодо стандарту доступності отримання послуг. URL: <https://auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug> (дата звернення: 12.02.2026).
5. Савченко Н. В. Державні послуги соціального супроводу у сфері зайнятості населення. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. ОРІДУ. 2018. Вип. 3(75). Одеса : ОРІДУ НАДУ. С. 79–82 <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21> .
6. Савчук О. М., Галай А. О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. Т. 188. С. 70–74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15 (дата звернення: 11.02.2026).
7. Слезанська Г. І. Доступ до соціальних послуг в умовах децентралізації. *Соціальна робота: виклики сьогодення* : зб. наук. праць за матеріалами V Всеукр. наук.-практ. конф. (Тернопіль, 29–30 листопада 2016 р.). Тернопіль : Вектор, 2016. С. 149–157
8. Спіріна Т., Лях Т., Рогожинська В. Принципи міждисциплінарної взаємодії у соціальній роботі. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 27(3). С. 224–228. URL: http://www.apfn-journal.in.ua/archive/27_2020/part_3/41.pdf
9. Peck L., Scott R. Can Welfare Case Management Increase Employment? Evidence from a Pilot Program Evaluation. *The Policy Studies Journal*. 2005. Vol. 33. No. 4. P. 509–533 DOI: 10.1111/j.1541-0072.2005.00131.x.
10. Gursansky D., Kennedy R. Case Management: Policy, Practice and Professional Business. New York : Columbia University Press, 2023. 238 p.

References:

1. Artemenko, I.E. (2014). Pidhotovka menedzheriv sotsialnoi roboty do zastosuvannia keis-menedzhmentu u roboti z kliientamy [Training social work managers to use case management in working with clients]. *Osvita doroslykh: teoriia, dosvid, perspektyvy – Adult education: theory, experience, perspectives*. 1(8),12 http://nbuv.gov.ua/UJRN/OD_2014_1_4 [in Ukrainian].
2. Husak, N.Ie. (Uporiad). (2015). Keis-menedzhment vnutrishno-peremishchenykh osib: metodychni rekomendatsii [Case management of internally displaced persons: methodical recommendations]. Kyiv <https://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/936> [in Ukrainian].

3. Liakh, T., Spirina, T., Dulia, A., & Horchynskyi, R. (2022). Analiz potreb sotsialnykh pratsivnykiv shchodo vykorystannia nymy IKT u systemi nadannia sotsialnykh posluh (Kyiv, Ukraine) [Analysis of the needs of social workers regarding their use of ICT in the system of providing social services (Kyiv, Ukraine)]. *Mizhnarodnyi zhurnal doslidzhen elektronnoho navchannia – International Journal of E-Learning Research*, 8.2, 1–21 [in Ukrainian] <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/44461>.
4. Roziasnennia Minrehionu Ukrainy shchodo standartu dostupnosti otrymannia posluh [Clarification of the Ministry of Regions of Ukraine regarding the standard of availability of services]. (2019). *Asotsiatsiia mist Ukrainy – Association of Cities of Ukraine*. Retrieved from <https://auc.org.ua/novyna/rozyasnennya-minregionu-shchodo-standartiv-dostupnosti-ta-yakosti-poslug> [in Ukrainian].
5. Savchenko, N. V. (2018). Derzhavni posluhy sotsialnoho suprovodu u sferi zainiatosti naselennia [State social support services in the eld of population employment]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia – Actual problems of public administration*, 3(75), 79–82 [in Ukrainian] <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.21>.
6. Savchuk, O. M., & Halai, A.O. (2016). Keis-menedzhment u roboti z vnutrishno peremishchenymy osobamy [Case management in work with internally displaced persons]. *Naukovi zapysky NaUKMA. Pedagogichni, psykholohichni nauky ta sotsialna robota – Scientific notes. Pedagogical, psychological sciences and social work*, 88, 70–74. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15 [in Ukrainian].
7. Slozanska, H. I. (2016). Dostup do sotsialnykh posluh v umovakh detsentralizatsii [Access to social services in conditions of decentralization]. *Sotsialna robota: vyklyky sohodennia – Social work: today's challenges : Proceedings of the International Scientific and Practical Conference* (pp. 149–157). Ternopil : Vektor. [in Ukrainian].
8. Spirina, T., Liakh, T., & Rohozhynska, V. (2020). Pryntsypy mizhdystsyplinarnoi vzaiemodii u sotsialnii roboti [Principles of interdisciplinary interaction in social work]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk – Current issues of humanitarian sciences*, 27(3), 224–228. Retrieved from http://www.aphn journal.in.ua/archive/27_2020/part_3/41.pdf [in Ukrainian].
9. Peck, L., & Scott, R. (2005). Can Welfare Case Management Increase Employment? Evidence from a Pilot Program Evaluation. *The Policy Studies Journal*, 33(4), 509–533 DOI:10.1111/j.1541-0072.2005.00131.x.
10. Gursansky, D., & Ronald, J. (2003). *Case Management: Policy, Practice and Professional Business*. New York : Columbia University Press.

Дата першого надходження статті до видання: 18.02.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 17.03.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 21.05.2026