

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ**

Факультет психології та соціального захисту

Кафедра соціальної роботи, управління та суспільних наук

**СОЦІАЛЬНА РОБОТА:
СТАНОВЛЕННЯ, ПЕРСПЕКТИВИ, РОЗВИТОК**

Матеріали

II Всеукраїнської науково-практичної конференції
студентів, курсантів та молодих вчених
15 листопада 2024 року

Львів – 2024

УДК 316.4.05: 009. 37.032

Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, курсантів та молодих вчених, 15 листопада 2024 р.; [за ред.: Нагірняк М.Я.]. Львів : ЛДУ БЖД, 2024. 118 с.

У матеріалах II Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, курсантів та молодих вчених «Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток» (15 листопада 2024 р.) висвітлюються питання, що стосуються актуальних проблем сьогодення та перспектив подальшої розбудови соціальної роботи на засадах розвивальної парадигми, пріоритетних напрямків застосування інноваційних технологій у практиці соціальної роботи та соціальної політики в Україні в умовах воєнного та післявоєнного періоду, особливостей соціального захисту в секторі безпеки, соціального супровіду, діяльності державних та громадських інституцій у сфері соціальної роботи, провадження соціальної роботи з різними категоріями населення та соціального менеджменту.

Матеріали, що пропонуються читачеві, сприятимуть створенню умов для формування складових професійної компетентності соціального працівника і дозволить формувати адекватну модель діяльності майбутнього фахівця соціальної сфери.

Видання рекомендоване усім, хто цікавиться теоретичними й практичними аспектами становлення та перспективами розвитку соціальної роботи в Україні та світі.

Головний редактор: НАГІРНЯК Михайло Ярославович
кандидат історичних наук, доцент
доцент кафедри соціальної роботи, управління та суспільних наук
Львівського державного університету безпеки життєдіяльності.

*Рекомендовано до друку вченою радою
факультету психології та соціального захисту
Львівського державного університету безпеки життєдіяльності
(Протокол № 2, від 14 листопада 2024 р.)*

ЗМІСТ

<i>Передмова</i>	3
<i>Білецький О.</i> Волонтерство та соціальна робота в умовах військового конфлікту: підходи до адаптації та інтеграції вразливих груп населення	5
<i>Шевців Ю.</i> Впровадження електронного кейс-менеджменту як сучасного інструменту надання соціальних послуг.....	9
<i>Шмега М.</i> Інструменти реабілітації ветеранів російсько-української війни: досвід, виклики та перспективи	13
<i>Титарчук А.</i> Соціальна робота у воєнний та післявоєнний період (сучасні реалії).....	17
<i>Ковба Д.</i> Індивідуальне консультування ветеранів війни як ефективний метод соціальної роботи	22
<i>Лис В.</i> Забезпечення найкращих інтересів дитини в умовах воєнного часу	26
<i>Думанська О.</i> Роль соціальної роботи у підтримці внутрішньо переміщених осіб у процесі їх реінтеграції	30
<i>Івацшишин О.</i> Проблеми надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в умовах воєнного стану ...	33
<i>Сушінець В.</i> Проблеми та перспективи соціального захисту військовослужбовців та ветеранів у контексті сучасних викликів національної безпеки України	38
<i>Костишин Е., Хамуляк Т.</i> Новації щодо здійснення соціального супроводу військовослужбовців, ветеранів війни в Україні	42
<i>Пирожик А.</i> Особливості соціально-психологічного супроводу дітей учасників бойових дій.....	49
<i>Іванів А.</i> Міграційні процеси в сучасній Україні: тенденції та соціальні дослідження.....	55

УДК 364-787.84**Юлія ШЕВЦІВ**Львівський державний університет
безпеки життєдіяльності**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОНОГО КЕЙС-
МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК СУЧАСНОГО ІНСТРУМЕНТУ
НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

У світі, де технології швидко розвиваються, цифровізація не лише спрощує процеси, але й відкриває нові можливості для інновацій та розвитку. У сфері соціальної сфери вона сприяє підвищенню ефективності, зменшенню витрат і покращенню якості послуг. Завдяки цифровим рішенням організації можуть швидше реагувати на зміни, адаптуватися до потреб клієнтів та забезпечувати доступ до інформації в режимі реального часу. У результаті, цифровізація сприяє покращенню життя громадян. Актуальність підвищується в умовах воєнного стану країн, де зростає кількість вразливих груп населення, осіб у складних життєвих обставинах, отримувачів соціальних послуг.

Кейс-менеджмент у соціальній роботі передбачає систематичний підхід до управління конкретними випадками. Головна мета кейс-менеджменту – це надання послуг, підтримки для задоволення індивідуальних потреб, визначенні проблеми особи, розробці плану дій для її вирішення, координації ресурсів і послуг для досягнення бажаних результатів, а також моніторингу та оцінці досягнень. Кейс-менеджер працює із запитами, надає рішення про надання, або відмову в наданні соціальних послуг, складає договір про надання соціальних послуг, розробляє план соціального супроводу, формує заяву про надання соціальних послуг, соціальну картку сім'ї/особи, акт оцінки потреб особи/сім'ї.

27 жовтня 2023 р. було прийнято Постанову КМУ «Про внесення змін до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери». Постанова включає нову підсистему ЄІССС – електронний кейс-менеджмент, або ведення випадку, він передбачає системний підхід до надання особі соціальної допомоги та підтримки – від визначення потреб конкретної людини або сім'ї до розробки плану дій та координації всіх фахівців, які мають бути залучені до вирішення тієї чи іншої проблеми. «Постанова є одним із основоположних документів у цифровізації соціальної сфери, яка дозволяє автоматизувати та централізувати абсолютно всі ділові процеси в соціальній сфері» [4].

Проект «Електронний кейс-менеджмент» покликаний спростити доступ громадян до соціальних послуг та оптимізувати роботу соціальних працівників та кейс-менеджерів, аби ті надавали послуги комплексно і швидко. Серед його можливостей, насамперед, важливими є:

- громадяни можуть подавати онлайн-заяви на отримання соціальної послуги та відстежувати статус своїх звернень;

- команда фахівців – розподіляти та контролювати своє навантаження, а також витрачатиме менше часу на формування звітності;

- представники ОСЗН – швидше будуть опрацьовувати звернення та повідомлення, адже у системі вже будуть усі необхідні документи [3].

Спрощення допоможе кейс-менеджерам зосередити більшу увагу на потребах клієнтів, а не на паперовій роботі. Так, громадяни зможуть подати онлайн заяву про отримання соціальної послуги авторизувавши в особистому кабінеті на «Соціальному веб-порталі електронних послуг Мінсоцполітики».

Варто наголосити, що кейс-менеджмент застосовується з різними вразливими групами отримувачів соціальних

послуг. Тому, відповідно до їх стану та проблеми, обирається та чи інша модель кейс-менеджменту, як от :

- мультидисциплінарна – як менеджер ведення конкретного випадку, соціальний працівник координує роботу членів команди;

- трансдисциплінарна – лише один член команди фахівців підтримує прямий зв'язок з отримувачем послуги, враховуючи думку членів команди;

- міждисциплінарна – інтегрує зусилля фахівців команди у процесі вирішення ключових питань, також у отримувача послуги є можливість брати участь, як повноцінний партнер команди, у зустрічах фахівців [2].

Виділяємо декілька важливих переваг електронного кейс-менеджменту: *ефективність*: автоматизація процесів дозволяє зменшити час на обробку інформації та документообіг, що підвищує загальну продуктивність; *доступність*: інформація зберігається в електронному вигляді, що забезпечує легкий доступ до даних; *співпраця*: легке обмінювання даними між різними спеціалістами та організаціями покращує координацію дій і підвищує якість обслуговування; *безпека*: сучасні системи забезпечують високий рівень захисту даних, що важливо для конфіденційності інформації клієнтів; *моніторинг та звітність*: системи дозволяють легко відстежувати прогрес справ і генерувати звіти, що сприяє кращому управлінню ресурсами. Це дозволить бачити повну картину ситуації, в якій перебуває особа або сім'я, спираючись на відповідні дані.

Наразі статистика невтішна, в Україні фахівців соціальної служби сфери – понад 6,5 тисячі, отримувачів соціальних послуг – понад два мільйони. Також необхідно забезпечити технічні спроможності в громадах: безперешкодний доступ до мережі інтернет, технічні засоби, які відповідають вимогам впровадження цифрових рішень, та

підвищувати цифрову грамотність серед фахівців соціальної сфери [1].

Електронний кейс-менеджмент є ключовим компонентом сучасної системи соціальних послуг, що дозволяє не лише підвищити ефективність роботи організацій, а й вирішити нагальні проблеми клієнтів соціальної сфери. Його впровадження є важливим кроком у напрямку цифровізації та модернізації соціального захисту.

Список використаних джерел

1. Більше часу для людини, а не паперам: як працює електронний кейс-менеджмент. Голос України. URL : <http://www.golos.com.ua/article/380291> (дата звернення : 09.10.2024 р.).
2. Лях Т., Спіріна Т., Дуля А., Горчинський Р. Аналіз потреб соціальних працівників щодо використання ними ІКТ у системі надання соціальних послуг (м. Київ, Україна). *Міжнародний журнал досліджень електронного навчання*. 2022. Вип. 8.2. С. 1–21.
3. Цифровий проєкт Мінсоцполітики «Електронний кейс-менеджмент» – у короткому списку престижної премії European Social Service Awards. URL : <https://www.msp.gov.ua/news/24085.html> (дата звернення : 10.10.2024 р.).
4. Цифровий розвиток Єдиної інформаційної системи соціальної сфери: які зміни ухвалив Уряд. URL : https://www.msp.gov.ua/news/23150.html?fbclid=IwAR0wvNr-SLNZGm5n0LuxAvBiDCJr_O4lgiCeV96Y8QOLy7-9dghIUGJpZzA (дата звернення : 09.10.2024 р.)