



МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ВЕТЕРАНАМ ТА ЇХ РОДИНАМ

«Формуємо спроможність
замість залежності»



СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ ЗАБЕЗПЕЧУЄ ВЕТЕРАНАМ/КАМ ТА ЧЛЕНАМ ЇХ СІМЕЙ:

Виплати
соціальних
допомог

Реабілітація
(професійна та в
сфері охорони
здоров'я)

Протезування,
допоміжні
засоби
реабілітації

Соціальні
послуги





КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ (ведення випадку) дозволяє об'єднати всі види підтримки соціального захисту та інших сфер (охорона здоров'я, освіта, економіка ті інші) в одну комплексну програму підтримки, в центрі якої стоять потреби ветеранів/ок та членів їх сімей

Застосування кейс-менеджменту (ведення випадку) регламентовано в:

- Законі України «Про соціальні послуги»
- Постановою КМУ від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг»
- Державними стандартами надання соціальних послуг, де розписано етапи надання послуги через ведення випадку

ПОТРЕБИ ВЕТЕРАНІВ/ОК ТА ЇХ РОДИН В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

КОНСУЛЬТУВАННЯ по всіх видах підтримки, державних гарантів ті можливостям, які надаються ветеранам/кам та членам їх родин державою, органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадськими та іншими

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text>

ПРЕДСТАВНИЦТВО ІНТЕРЕСІВ для отримання грошових виплат, матеріальної допомоги, забезпечення ліками, допоміжними засобами реабілітації, протезування, оздоровлення, лікування залежностей, проходження реабілітації, оформлення статусу учасника бойових дій, встановлення груп інвалідності, поліпшення житлових умов, прилаштування житлових умов в зв'язку з пораненням (інвалідністю) та іншим

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text>

ДОГЛЯД ВДОМА ТА НАТУРАЛЬНА ДОПОМОГА

Догляд вдома за ветеранами або членами їх родин з порушенням функціонування (понад 13 тис. осіб у 2023 році), прибирання житла, прання речей, заготовка дров, ремонт одягу та інш.

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text>



ПОТРЕБИ ВЕТЕРАНІВ/ОК ТА ЇХ РОДИН В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД родин у складних життєвих обставинах з комплексними запитами, які родина не може вирішити самостійно, в тому числі проблеми домашнього насильства, залежностей та інше

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>

СОЦІАЛЬНА АДАПТАЦІЯ після повернення з військової служби – психологічна допомога, відновлення соціальних зв'язків та сімейних стосунків, налагодження стосунків з дітьми, психологічна допомога при розлученнях, групи взаємодопомоги, допомога у працевлаштуванні / перенавчанні, переоблаштування житла для осіб з інвалідністю та інше

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text>



СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ/ОК ТА ЇХ РОДИН

7665

ветеранів/ок
та їх родини

2022

рік

7810

ветеранів/ок
та їх родини

- **2882** ветеранів/ок, які отримали поранення, та члени їх родин
- **4928** ветеранів/ок, які повернулись до цивільного життя, та члени їх родин

2023

рік (9 міс.)



МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ

ДЛЯ ЧОГО ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ТА СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ:

- Попередити кризову ситуацію (профілактика);
- Допомогти вийти з кризової ситуації (складні життєві обставини);
- Мінімізувати наслідки, коли вирішити неможливо.

ЩО ТАКЕ СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ ?

(ключовий термін при надання соціальних послуг)

Це обставини, які негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно

ЯКІ ЧИННИКИ ВПЛИВАЮТЬ НА ФОРМУВАННЯ ТАКИХ ОБСТАВИН У ВЕТЕРАНІВ ТА ЇХ РОДИН?

- Інвалідність, втрата рухової активності, когнитивні/ментальні порушення, залежності, втрата соціальних зв'язків, проблеми у вихованні дітей, бойові дії, втрата роботи та житла і т.д. (вказано в ЗУ «Про соціальні послуги»).
- Все, що людина може подолати самостійно, але їй потрібна базова інформація/консультація – це профілактика (соціальні послуги інформування, консультування). Вона не потребує довгострокового кейс-менеджменту (ведення випадку).
- Постанова КМУ №587 «Про організацію надання соціальних послуг» визначає ветеранів та їх родин як групу, які мають підвищену потребу у наданні соціальних послуг – п.4 «учасники антитерористичної операції та особи, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях».

СКЛАДОВІ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ (ведення випадку)

1. Оцінка потреб в різних видах підтримки;
2. Складання покрокового плану вирішення проблем разом з людиною;
3. Залучення інших секторів/організацій;
4. Представництво інтересів людини перед іншими секторами / організаціями (у разі потреби для того, щоб сформувані відповідні навички у людини або посилити її);
5. Реалізація покрокового плану дій разом з людиною/родиною;
6. Оцінка результатів та впливу проведеної роботи на потреби людини.



З ЯКОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ ТА ДОКУМЕНТАМИ ПРАЦЮЄ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕР?

Для ведення випадку використовуються методи оцінки потреб в послугах, планування та інш., які затверджені Наказом МСП №1005

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text>

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

АКТ оцінки потреб сім'ї/особи

№ повідомлення/інформації ____ від ____
Організація _____
Фахівець, відповідальний за проведення оцінки потреб

(прізвище, ім'я, по батькові)
Початок _____ Завершення _____

1. Загальна інформація про членів сім'ї / особу за місцем проживання (на момент оцінювання) _____

Місце проживання (адреса) _____

№ з/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата народження	Родинний зв'язок	Інвалідність	Дієздатність	Місце роботи/навчання, посада	Ресстрація за місцем проживання	Контактний телефон
-------	-----------------------------	-----------------	------------------	--------------	--------------	-------------------------------	---------------------------------	--------------------

Оцінка потреб надає наступну інформацію:

- Стан здоров'я
- Наявність інвалідності
- Ментальне здоров'я
- Здатність до самообслуговування
- Зайнятість
- Соціальні контакти та сімейні стосунки
- Житло
- Потреби дитини



АКТУАЛЬНІСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В ІНШИХ СФЕРАХ

Кейс-менеджмент – це універсальний інструмент, який дозволяє організувати надання підтримки людини в будь якій суміжній з соціальною сфері:

- кар'єрний радник (в 2018 році КМ пілотувався в центрах зайнятості);
- помічник ветерана;
- соціальний працівник в ЗОЗ;
- фахівці сфери безпеки і оборони (супровід звільнених з полону);
- фахівці сектору пробації;
- фахівці міграційної служби (робота з біженцями) та інші

При застосуванні КМ фахівець веде випадок, використовуючи послуги/зобов'язання не тільки своєї сфери, але і залучає представників інших сфер, потребу в яких він виявив, здійснюючи оцінку потреб у людини, яка звернулась по допомогу.

ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ В НАДАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Для спрощення роботи фахівців/кейс-менеджерів, розроблене програмне забезпечення – Електронний кейс-менеджмент, яке зараз проходить бета-тестування в 4-х регіонах України

- ЕКМ вбудований в ЕССС МСП;
- дозволяє проводити оцінку потреб людини, бачити її “соціальну історію”, підвантажуючи інформацію з існуючих реєстрів МСП, а в перспективі - і з інших секторів;
- дає доступ до наявних ресурсів на рівні громади/регіону/країни (зараз це Реєстр надавачів соціальних послуг, дашборди по протезуванню та інш.);
- Кабінет кейс-менеджера дозволяє відслідковувати основні результати роботи з родиною, оцінювати результат, містить підказки по наданню необхідних послуг. В перспективі має дозволити спільну роботу з представниками інших секторів, обмін інформацією і т.д.;
- Кабінет отримувача дає можливість людині бути залученою з самого початку ведення випадку, бачити всі запропоновані види підтримки, оцінювати їх результативність, бачити покроковий план своїх дій та йти по ньому;
- Справа зберігається в системі, підтримка залишається сталою навіть після зміни соціального працівника, місця проживання родини чи інших обставин в житті родини;
- Система дає можливість незалежного моніторингу якості послуги з боку керівників надавачів соцпослуг чи НССУ

ЕЛЕКТРОННИЙ «КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ»

Взаємодія людей у електронному кабінеті соціальних послуг



ЄДИНА
ІНФОРМАЦІЙНА
СИСТЕМА СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ



ДЛЯ КОГО СТВОРЮЄТЬСЯ СИСТЕМА «КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ»?



Для осіб/сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах

- Комплексна допомога у подоланні або мінімізації складних життєвих обставинах
- Розширення каналів подання звернень
- Можливість відслідковування статусу звернень
- Спрощення процесу подання документів



Для фахівців (кейс-менеджерів)

- Створення єдиного цифрового робочого місця доступного з будь-якої точки селища, міста, громади
- Комплексний підхід при веденні справи
- Спрощення роботи за рахунок механізмів «скорингу» при формуванні рішень
- Прозоре планування діяльності в рамках ведення випадку
- Автоматизація розрахунків при формуванні договорів



Для надавачів соціальних послуг

- Моніторинг та оцінка якості з метою покращення соціальних послуг
- Розподіл/контроль навантаження по кейс-менеджерам
- Зменшення витрат часу на формування звітності



Для органів соціального захисту населення

- Прискорення опрацювання звернень/повідомлень
- Спрощення роботи з документацією
- Спрощення формування звітності
- Спрощення оцінки потреб громади в соціальних послугах



Для держави

- Надійний захист персональних даних отримувачів соціальних послуг
- Моніторинг наданих соціальних послуг та оцінювання їх якості
- Спрощення механізму аналізу статистичних даних щодо отримувачів соціальних послуг та їх потреб у соціальних послугах, планування обсягів фінансування

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

2024

- Мобільний додаток
- Застосунок Дія
- Реєстр працівників у соціальній сфері
- Розширення функціональності автоматизації збору даних з допоміжних реєстрів інших відомств (обмін даними з Держприкордон-службою, Мінвіднов-лення, ЦБІ, ЄІАС Діти, МОН, МОЗ тощо)
- Кабінет міжвідомчої взаємодії
- Helpdesk-платформа для отримання допомоги у проблемній ситуації для КМ
- Модуль відеоконференцій (як для супервізій так і за необхідності проведення консультацій/бесід з ОСП) типу Teams, google meet, zoom)

2025

- Банк додаткових ресурсів/ можливостей громади (починаючи від допомог, які виділяються на рівні громади, закінчу-ючи окремими населеними пунктами)
- Реєстр осіб/сімей, що скористались додатковими ресурсами
- 24/7 лінія підтримки користувачів
- Чат-бот для користувачів
- Умовний “банк ресурсів” для надання допомоги в рамках населеного пункту/громади, який може бути використано у сценаріях (допомога, можливі місця пере-кваліфікації, юридичні консультації тощо)

2026

Кабінет донорів/партнерів:

- додавання нової заявки про наявність ресурсів для допомоги
- отримання деперсоналізованої звітності щодо осіб, які отримали цю допомогу

