

Оглядове досьє
щодо реалізації експериментальних проєктів Міністерства соціальної
політики України («Електронний кейс-менеджмент», комплексна
соціальна послуга з формування життєстійкості)*

***Анотація.** В оглядовому досьє викладено результати аналізу реалізації проєктів Міністерства соціальної політики України, зокрема проєктів «Електронний кейс-менеджмент» та комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості.*

Акцентовано увагу на сутності та змісті цих проєктів, стадіях їх реалізації, а також значенні для соціальної підтримки населення та покращення надання соціальних послуг в Україні.

***Ключові слова:** пілотний проєкт, експериментальний проєкт, кейс-менеджмент, кейс-менеджер, комплексна соціальна послуга, психосоціальна підтримка населення, соціальний проєкт, соціальна послуга, соціальний працівник.*

Вступ. Якісне надання соціальних послуг населенню є важливою функцією держави, а для України, яка протистоїть російській агресії вже протягом багатьох років, це питання є вкрай хвилюючим.

Від початку повномасштабного вторгнення росії в Україну людей, які офіційно мають інвалідність, стало на 300 тисяч більше, що становить майже 3 млн осіб¹. У разі збільшилася й кількість осіб, які належать до вразливих груп населення, перебувають у складних життєвих обставинах та потребують державної соціальної підтримки. Громадянам довелося зіткнутися зі зруйнованою інфраструктурою, втратою житла, транспортних засобів, навіть елементарних засобів для існування. Тому критичним завданням державної політики є спрощення та оптимізація процесу надання соціальних послуг, який повинен відбуватися як шляхом цифровізації більшості адміністративних процедур, так і через пошук та впровадження альтернативних методів соціального захисту, що включатимуть універсальний та індивідуальний підхід до кожного соціального випадку.

Міністерство соціальної політики України (далі – Мінсоцполітики) наразі реалізує низку експериментальних соціальних проєктів, зокрема «Електронний кейс-менеджмент» та комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості, метою яких є покращення якості надання соціальних послуг населенню.

Основна частина. Цифровий проєкт Мінсоцполітики «Електронний кейс-менеджмент» є одним із прикладів практичного втілення процесу цифровізації соціальних послуг в Україні, який здійснюється відповідно до загальнодержавного курсу цифрового розвитку на підставі таких нормативно-

¹ Кінша Д., Карп'як В. Від початку повномасштабного вторгнення РФ в Україні кількість людей з інвалідністю зросла на 300 тисяч – Жолнович. URL: <https://suspilne.media/889817-vid-pochatku-povnomasstabnogo-vtorgnenna-rf-v-ukraini-kilkist-ludej-z-invalidnistu-zroslo-na-300-tisac-zolnovic/>

правових актів: Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери², Порядок організації надання соціальних послуг³.

Положенням про Єдину інформаційну систему соціальної сфери (підпункт 6 пункту 23) передбачено такий цифровий інструмент, як (Рис. 1):

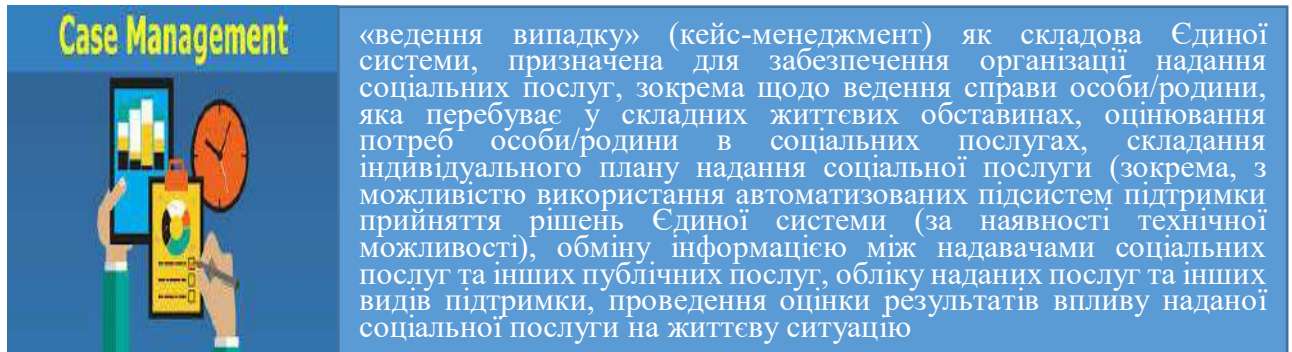


Рис. 1. Сутність кейс-менеджменту відповідно до Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери.

По суті, кейс-менеджмент – це інструмент визначення проблеми особи, розробка плану дій для її розв’язання, координація ресурсів і послуг для досягнення мети, а також відстеження та оцінка результатів. У соціальній роботі це означає скоординоване надання соціальної допомоги та підтримки людям, які опинилися в складних життєвих обставинах⁴. Цей термін є синонімічним до термінів «соціальний супровід», «соціальна супервізія».

Цифровий проєкт «Електронний кейс-менеджмент» створений у співпраці з World Food Programme та Дитячим фондом ООН (UNICEF Ukraine)⁵. Його метою є спрощення доступу громадян до соціальних послуг та оптимізація роботи кейс-менеджерів (соціальних працівників), аби ті надавали послуги комплексно та швидко. Основна перевага електронного кейс-менеджменту полягає в його ефективності й можливості зосередитися на безпосередньому наданні підтримки клієнтам, оскільки більша частина адміністративних та організаційних завдань може бути автоматизована шляхом створення електронних кабінетів для клієнтів, надавачів соціальних послуг та кейс-менеджерів і здійснюється в електронному форматі. Тобто електронний кейс-менеджмент передбачає використання комп’ютерних процесів на всіх етапах надання соціальної послуги – від аналізу потреб до оцінки результатів.

² Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. № 404 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 27 жовтня 2023 р. № 1130). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#n14>

³ Порядок організації надання соціальних послуг: Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

⁴ Кошеленко К. Впровадження кейс-менеджменту у сферу соціальних послуг. URL: https://lb.ua/blog/kostiantyn_koshelenko/573956_vprovadzhennya_keysmenedzhmentu.html#:~:text=

⁵ Цифровий проєкт Мінсоцполітики «Електронний кейс-менеджмент» – у короткому списку престижної премії European Social Service Awards. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovyy-proyekt-minsotspolityky-elektronnyy-keys-menedzhment-u-korotkomu-spysku-prestyzhnoyi-premiyi-european-social-service-awards>

В єдиному електронному захищеному форматі зберігається вся інформація про клієнтів, їхні потреби, плани та результати надання соціальної послуги. Перевагами електронного кейс-менеджменту є (Рис. 2):

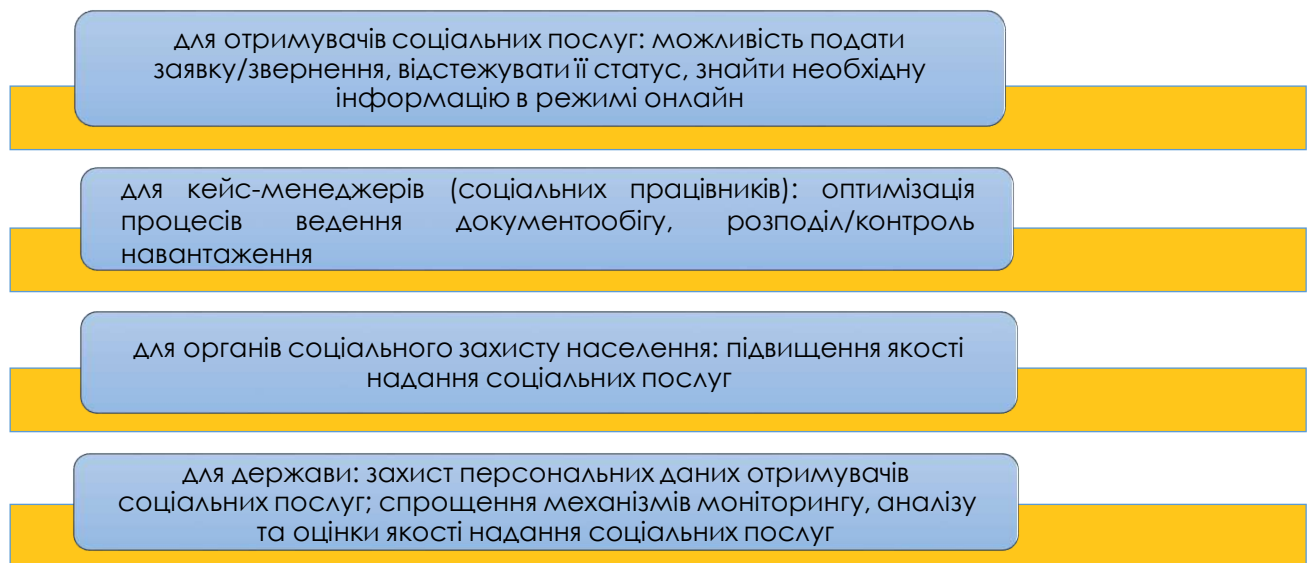


Рис. 2. Переваги цифрового проєкту «Електронний кейс-менеджмент».

За інформацією Мінсоцполітики, нині в межах реалізації цифрового проєкту «Електронний кейс-менеджмент» здійснено такі кроки (Табл. 1):

Таблиця 1

Основні події у межах реалізації проєкту «Електронний кейс-менеджмент» (із відкритих джерел інформації)

Зміст події	Термін реалізації
Програма розвитку ООН (UNDP) в Україні передала Мінсоцполітики програмне забезпечення «Онлайн-кабінет кейс-менеджера», яке розробили за фінансової підтримки ЄС у межах проєкту «EU4Recovery – Розширення можливостей громад в Україні». Програмне забезпечення «Онлайн-кабінет кейс-менеджера» розроблено ТОВ «РЕНОМЕ-СМАРТ» ⁶	квітень 2024 року
Презентації бета-тестування функціоналу електронного кейс-менеджменту у Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській областях (загалом охопить чотири пілотні регіони – Вінницька, Дніпропетровська, Полтавська та Черкаська області) ⁷	травень-червень 2024 року

⁶ Соціальні послуги стануть ще доступнішими: Мінсоцполітики прийняло від ЄС та ПРООН програмне забезпечення для онлайн-кабінету кейс-менеджера. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/sotsialni-posluhy-stanut-shche-dostupnishymy:-minsotspolityky-priynyalo-vid-yes-ta-proon-prohramne-zabezpechennya-dlya-onlayn-kabinetu-keys-menedzhera>

⁷ Цифровізація соціальних послуг: стартувала серія регіональних заходів про електронний кейс-менеджмент. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-startovala-seriya-rehionalnykh-zakhodiv-pro-elektronnyy-keys-menedzhment> ; Цифровізація соціальних послуг: у Дніпрі анонсували бета-

Старт бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту, який дозволяє подавати онлайн-заяви на соціальні послуги в чотирьох пілотних регіонах України – Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській областях. У кожний з них обрали 15 територіальних громад, представники яких випробовують можливості функціоналу ⁸	липень 2024 року
Презентація бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту у Закарпатській області та м. Харкові ⁹	серпень 2024 року
У Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській областях розпочалося бета-тестування системи електронного кейс-менеджменту ¹⁰ . Презентація бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту у м. Києві ¹¹ . Запуск Соціального порталу електронних послуг Мінсоцполітики – soc.gov.ua. ¹²	вересень 2024 року
Презентація бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту в Одеській області ¹³	жовтень 2024 року
Проект Мінсоцполітики «Електронний кейс-менеджмент» увійшов до короткого списку номінантів премії European Social Services Awards 2024* у категорії «Цифрова трансформація». Церемонія вручення премії відбулася у Лісабоні (Португалія) ¹⁴	листопад 2024 року

тестування функціоналу електронного кейс-менеджменту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-u-dnipri-anonsuvaly-beta-testuvannya-funktsionalu-elektronnoho-keys-menedzhmentu>; Цифровізація соціальних послуг: у Полтаві анонсували навчання в межах бета-тесту функціоналу електронного кейс-менеджменту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-u-poltavi-anonsuvaly-navchannya-v-mezhakh-beta-testu-funktsionalu-elektronnoho-keys-menedzhmentu>

⁸ У 4 пілотних регіонах розпочали бета-тестування функціонала електронного кейс-менеджменту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/u-4-pilotnykh-rehionakh-rozpochaly-beta-testuvannya-funktsionala-elektronnoho-keys-menedzhmentu>

⁹ Цифровізація соціальних послуг: на Закарпатті фахівці соціальної сфери ознайомились із функціоналом електронного кейс-менеджменту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-na-zakarpatti-fakhivtsi-sotsialnoyi-sfery-oznayomylys-iz-funktsionalom-elektronnoho-keys-menedzhmentu> ;

Цифровізація соціальних послуг: у Харкові презентували функціонал електронного кейс-менеджменту та анонсували навчання для фахівців. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-u-kharkovi-prezentuvaly-funktsional-elektronnoho-keys-menedzhmentu-ta-anonsuvaly-navchannya-dlya-fakhivtsiv>

¹⁰ Стартувало бета-тестування системи електронного кейс-менеджменту у чотирьох пілотних областях. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/startovalo-beta-testuvannya-systemy-elektronnoho-keys-menedzhmentu-u-chotyrok-pilotnykh-oblastyakh>

¹¹ Цифровізація соціальних послуг: у Києві презентували функціонал електронного кейс-менеджменту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/test-3>

¹² Запрацював Соціальний портал Мінсоцполітики: відтепер українці можуть подавати онлайн-заяви на соціальні послуги. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/zapratsyuvav-sotsialnyy-portal-minsotspolityky:-vidteper-ukrayintsi-mozhut-podavaty-onlayn-zayavy-na-sotsialni-posluchy>

¹³ Цифровізація соціальних послуг: команда Мінсоцполітики провела навчання для фахівців соціальної сфери Одещини. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-posluh:-komanda-minsotspolityky-provela-navchannya-dlya-fakhivtsiv-sotssfery-odeschyny>

*Примітка. Social Services Awards 2024 (ESSA) – щорічна премія Європейської соціальної мережі (ESN), яка відзначає досягнення у сфері соціальних послуг та популяризує нові успішні підходи та практики в Європі.

¹⁴ «Електронний кейс-менеджмент» – серед кращих цифрових проєктів премії Європейської соціальної мережі (ESN). URL: [https://msp.gov.ua/press-center/news/elektronnyy-keys-menedzhment-sered-krashchykh-tyfrovyykh-proyektiv-premiyi-yevropeyskoyi-sotsialnoyi-merezhi-\(esn\)](https://msp.gov.ua/press-center/news/elektronnyy-keys-menedzhment-sered-krashchykh-tyfrovyykh-proyektiv-premiyi-yevropeyskoyi-sotsialnoyi-merezhi-(esn))

Старт серії онлайн-зустрічей та тренінгів для фахівців соціальної сфери й регіональних координаторів проєкту «Електронний кейс-менеджмент» задля вдосконалення навичок роботи з функціоналом «Електронний кейс-менеджмент» ¹⁵	лютий 2025 року
--	-----------------

Наразі цифровий проєкт «Електронний кейс-менеджмент» впроваджено в чотирьох областях України: Вінницькій, Дніпропетровській, Полтавській та Черкаській, триває ознайомлення фахівців із функціоналом електронного кейс-менеджменту в інших регіонах України, розпочато серію онлайн-зустрічей та тренінгів для фахівців соціальної сфери та регіональних координаторів проєкту задля вдосконалення навичок роботи з функціоналом електронного кейс-менеджменту.

Ще одним масштабним соціальним проєктом, який координує Мінсоцполітики, є експериментальний проєкт із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості (далі – проєкт психосоціальної підтримки). Цей проєкт реалізується відповідно до Порядку реалізації експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості¹⁶ та Порядку організації діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості¹⁷.

Проєкт триватиме протягом двох років: від 7 жовтня 2023 року (з дня набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № 1049) до 6 жовтня 2025 року, у межах бюджетних асигнувань на відповідний період, передбачених за бюджетною програмою 2501370 «Розвиток системи соціальних послуг».

У цьому контексті наголосимо, що проєкт психосоціальної підтримки не варто розглядати як суто галузевий план дій, що реалізується Мінсоцполітики. Проєкт є складовою реалізації проєктів загальнодержавного масштабу: Концепції розвитку охорони психічного здоров'я до 2030 року¹⁸, в якій окреслюється розвиток системи психологічної та соціальної допомоги на рівні місцевих громад, а також Всеукраїнської програми ментального здоров'я¹⁹, яку ініціювала Перша леді України Олена Зеленська.

¹⁵ Цифровізація соціальних послуг: Мінсоцполітики розпочинає серію онлайн-зустрічей для фахівців соціальної сфери. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-poslugh:-minsotspolityky-rozpochynaye-seriyu-onlayn-zustrichey-dlya-fakhivtsiv-sotsialnoyi-sfery> ; Цифровізація соціальних послуг: у Києві стартувала серія тренінгів для регіональних координаторів. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsyfrovizatsiya-sotsialnykh-poslugh:-u-kyievi-startovala-seriya-treninhiv-dlya-rehionalnykh-koordinatoriv>

¹⁶ Порядок реалізації експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості : Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № 1049. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2023-%D0%BF#Text>

¹⁷ Порядок організації діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості : Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 23 січня 2024 р. № 83. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/83-2024-%D0%BF#Text>

¹⁸ Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року : Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80#Text> ; План заходів на 2024-2026 роки з реалізації Концепції розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року : Затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 21 червня 2024 р. № 572-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/572-2024-%D1%80#Text>

¹⁹ Ти як? Всеукраїнська програма ментального здоров'я. URL: <https://howareu.com/> ; Навіщо Україні ментальне здоров'я. URL: <https://howareu.com/pro-prohamu>

Основна мета – зниження загального рівня стресу і тривожності українців, формування навичок першої психологічної допомоги близьким (особливо дітям і старшим членам родини), навчання стресостійкості та попередження психологічної травматизації. Особливу увагу буде приділено родинам, на які війна має найбільший вплив: військовослужбовців та ветеранів, сім'ям із маленькими дітьми.

Нова психосоціальна послуга передбачає комплексний підхід²⁰, який включатиме такі напрями (Рис. 3):

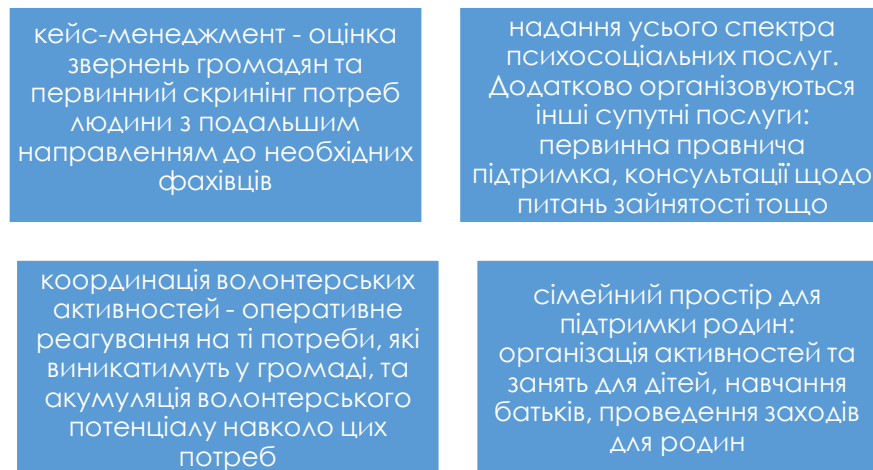


Рис. 3. Напрями реалізації проекту психосоціальної підтримки.

Зазначений комплексний підхід до надання психосоціальної послуги сприятиме (Рис. 4):

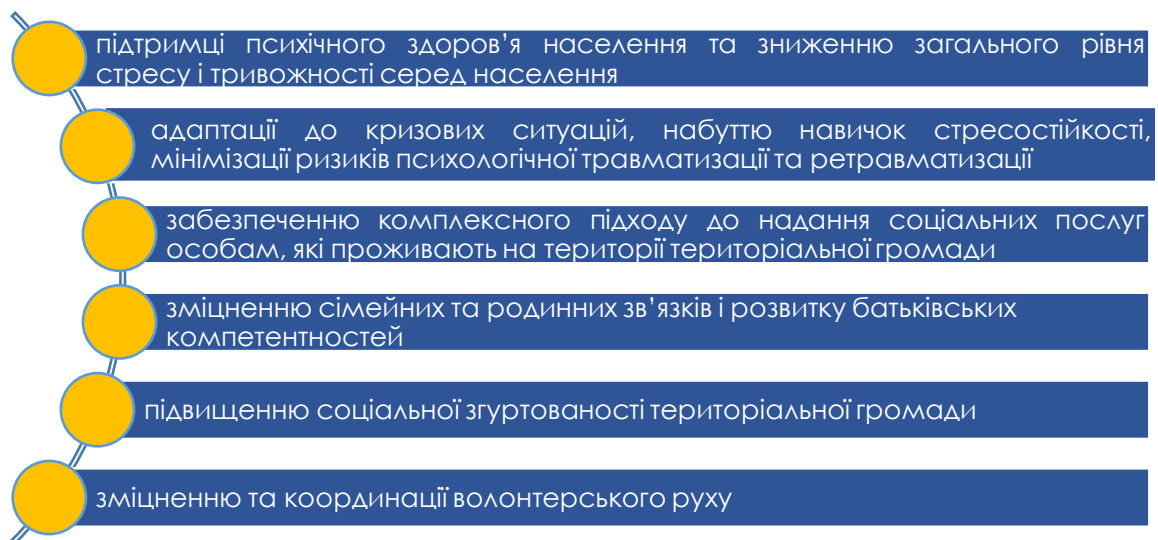


Рис. 4. Цілі проекту психосоціальної підтримки.

Проект реалізується у три етапи (Рис. 5):

²⁰ В Україні запроваджено нову психосоціальну послугу з формування життєстійкості. URL: [https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukraini-zaprovadzheno-kompleksnu-sotsialnu-posluhu-z-formuvannia-zhyttiostiikosti#:~:text=](https://www.kmu.gov.ua/news/v-ukraini-zaprovadzheno-kompleksnu-sotsialnu-posluhu-z-formuvannia-zhyttiostiikosti#:~:text=;); Послуга з формування життєстійкості: що? де? коли? URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/posluha-z-formuvannia-zhyttiostiikosti-shcho-de-koly>



Рис. 5. Етапи реалізації проєкту психосоціальної підтримки.

Територіальні громади, які беруть участь у проєкті психосоціальної підтримки, визначалися Мінсоцполітики на конкурсній основі відповідно до поданих уповноваженими органами заявок про участь територіальної громади в експериментальному проєкті та з урахуванням можливості такої територіальної громади щодо забезпечення необхідних для участі в експериментальному проєкті умов, а саме, здатності підготувати та утримувати приміщення Центру життєстійкості. Зазначимо також, що усі послуги центри життєстійкості надають для мешканців безкоштовно, за рахунок держави та меценатів, які можуть долучитися до проєкту.

Пілотний проєкт із формування життєстійкості планувалося реалізовувати до 31 грудня 2024 року – згодом він масштабуватиметься на інші громади України.

Станом на кінець березня 2025 року реалізація проєкту психосоціальної підтримки Мінсоцполітики перебуває на третьому (завершальному) етапі. До проєкту залучено 308 громад у 23 областях України, із них 230 – вже відкрили центри життєстійкості²¹. Найбільше нових просторів з’являтиметься у Волинській області (у 22 громадах), а також у Тернопільській та Черкаській областях. У Дарницькому районі м. Києва офіційно запрацював Центр життєстійкості Нижньодуванської громади – перший простір такого формату для внутрішньо переміщених осіб із тимчасово окупованої території Луганської області²². Планується, що мережа Центрів життєстійкості розширюватиметься й надалі: ще 54 громади приєдналися до проєкту психосоціальної підтримки Мінсоцполітики.

У межах реалізації проєкту Мінсоцполітики у співпраці з партнерами також здійснено низку інших заходів: підготовлено та видано посібники «Як ефективно комунікувати про програму життєстійкості у вашій громаді:

²¹ Центри життєстійкості відкриються ще у 54 громадах. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/tsentry-zhyttestiykosti-vidkryutsya-shche-u-54-hromadakh> ; Громади до участі в Програмі життєстійкості. URL: <https://www.msp.gov.ua/about/klyuchovi-napryamy/zhyttestiykosti/hromady-do-uchasti-v-prohrami-zhyttestiykosti>

²² У Києві відкрився Центр життєстійкості, створений релокованою громадою з Луганщини. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/u-kyievi-vidkryvsya-tsentr-zhyttestiykosti-stvorenyy-relokovanoju-hromadoyu-z-luhanshchyny>

практичний посібник»²³, «Рекомендації з розбудови життєстійкості громад»²⁴, «Путівник зі створення центрів життєстійкості»²⁵; перманентно організовуються навчання для фахівців центрів життєстійкості та інших дотичних до проєкту осіб за міжнародними програмами Всесвітньої організації охорони здоров'я²⁶ та за програмою «Волонтерський менеджмент»²⁷ тощо.

Висновки.

Сучасна соціальна сфера акцентується на таких підходах до надання соціальних послуг, як універсальність, інклюзивність, доступність, гнучкість, оперативність.

Наразі Мінсоцполітики працює над реалізацією низки соціальних ініціатив (проєктів), спрямованих на забезпечення підвищення якості надання соціальних послуг населенню, зокрема шляхом диджиталізації більшості адміністративних процедур при наданні соціальних послуг («Електронний кейс-менеджмент»), а також впровадження комбінованого підходу до надання соціальних послуг (комплексна соціальна послуга з формування життєстійкості).

*Дослідницька служба
Верховної Ради України*

**Цей документ підготовлений Дослідницькою службою Верховної Ради України як довідковий інформаційно-аналітичний матеріал. Інформація та позиції, викладені у документі, не є офіційною позицією Верховної Ради України, її органів або посадових осіб. Цей документ може бути цитований, відтворений та перекладений для некомерційних цілей за умови відповідного посилання на джерело.*

²³ Мінсоцполітики разом із партнерами випустили Посібник із комунікацій для Центрів життєстійкості. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/minsotspolityky-razom-iz-partneramy-vypustily-posibnyk-iz-komunikatsiy-dlya-tsentriv-zhyttyestiykosti>

²⁴ «Розбудова життєстійкості громад»: Мінсоцполітики разом із партнерами презентували Путівник з реалізації проєкту. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/%22rozbudova-zhyttyestiykosti-hromad%22:-minsotspolityky-razom-iz-partneramy-prezentuvaly-putivnyk-z-realizatsiyi-proyektu>

²⁵ Путівник зі створення Центрів життєстійкості - Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/news/putivnyk-zi-stvorennia-tsentriv-zhyttiostiikosti>

²⁶ Фахівці Центрів життєстійкості пройшли навчання за міжнародною програмою від Всесвітньої організації охорони здоров'я. URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/fakhivtsi-tsentriv-zhyttyestiykosti-proyshly-navchannya-za-mizhnarodnoyu-prohramoyu-vid-vsesvitnoyi-orhanizatsiyi-okhorony-zdorov'ya>

²⁷ Фахівці Центрів життєстійкості розпочали навчання за програмою «Волонтерський менеджмент». URL: <https://msp.gov.ua/press-center/news/fakhivtsi-tsentriv-zhyttyestiykosti-rozpochaly-navchannya-za-prohramoyu-%22volontersky-menedzhment%22>