Social Work & Education

©SW&E. 2024

УДК 364.442:314
DOI: 10.25128/2520-6230.24.2.7

Слозанська Г., Шульга Ю. (2024). Ведення випадку у роботі з внутрішньо-переміщеними особами: досвід комунальних і недержавних організацій України. *Social Work and Education,* Vol. 11, No. 2 pp. 249-268. DOI: 10.25128/2520-6230.24.2.7

ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ У РОБОТІ З ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ: ДОСВІД КОМУНАЛЬНИХ І НЕДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ УКРАЇНИ

Ганна СЛОЗАНСЬКА
професор, завідувач кафедри спеціальної та інклюзивної освіти, Тернопільськй національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка; ЗВО «Український католицький університет», Україна;
annaslozanska@gmail.com

ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-8394-4925

Юлія ШУЛЬГА
студентка освітньої програми «Соціальна робота», ЗВО «Український католицький університет», Україна;
shulga@ucu.edu.ua

Анотація. З початком російсько-української війни (2014 р.) значна частина населення із зони активних бойових дій покинула свої домівки в пошуках більш спокійнішого місця для тимчасового проживання. Більша частина з них залишилася на території України та оформила статус внутрішньо-переміщеної особи (ВПО). Значна частина перетнула кордони сусідніх держав у статусі «біженець». І перші, і другі потребують підтримки і допомоги в місцях тимчасового проживання. В Україні означеній категорії населення передбачено надання різного роду виплат і соціальних послуг, залежно від їх потреби. Якщо механізм соціальних виплат вже відпрацьований, то механізм надання соціальних послуг тільки в процесі імплементації. Відомо, що провайдерами соціальних послуг в Україні є комунальні заклади та недержавні організації. В основному це Центри соціальних служб/Центри надання соціальних послуг або благодійні фонди, що працюють в територіальних громадах, які є місцями тимчасового проживання внутрішньо-переміщених осіб.

У контексті здійснюваного дослідження вивчено алгоритм надання соціальних послуг внутрішньо-переміщеним особам у територіальних громадах – місцях тимчасового проживання - у контексті ведення випадку/кейс менеджменту в організаціях комунальної та недержавної форми власності. Проведено якісне дослідження, до якого долучено працівників організацій та самих внутрішньо-переміщених осіб задля вивчення означеного питання. Інтерв'ю виступило основним інструментом для збору даних. Опитано 12 фахівців із соціальної роботи/кейсменеджерів комунальних закладів трьох областей та Благодійного фонду «Карітас» та 6 внутрішньо-переміщених осіб, які є клієнтами означених установ. З'ясовано, що і комунальні заклади, так і недержавні використовують алгоритм ведення випадку у роботі з означеною категорією клієнтів, який у роботі працівників «Карітас» найменується кейсменеджментом. Фахівців із соціальної роботи комунальних установ чітко слідують етапам ведення випадку, визначеним Законом України «Про соціальні послуги», уникаючи будь яких емоційних контактів з ВПО. Працівники «Карітас» акцентують більше уваги на психо-емоційній підтримці у своїй роботі з ВПО у процесі кейсменеджменту. Мотивованість до праці вища саме у працівників «Карітасу». Вони також володіють більшим ресурсом при планування допомоги ВПО.

За результатами аналізу отриманих даних сформульовано рекомендації для покращенні роботи фахівців із соціальної роботи.

Ключові слова: соціальна робота, соціальні послуги, надавачі соціальних послуг, ведення випадку, кейсменеджмент, внутрішньо-переміщені особи.

Статус статті:
Отримано: квітень 15, 2024
1-ше рецензування: квітень 28, 2024
Прийнято: травень 30, 2024

ВСТУП

Російсько-українська війна, яка розпочалася в 2014 р. і триває й досі, спричинила появу найбільшої кількості внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у Європі з часів ІІ Світової війни. У різні періоди війни, зокрема у період Антитерористичної операції (АТО) (2014-2018 рр.), Операції Об'єднаних Сил (ООС) (2018-2022 рр.) і період повномасштабної війни (2022- до тепер) (Слозанська, Горішна, Бибик, Криницька, 2023), потік людей, які покидали зону активних бойових дій, змінювався. Чисельність переміщених осіб коливалася від 100 000 у 2014 р. до понад 7,7 млн., які перетнули кордон Європейських країн як біженці (Citaristi, 2022) і 6,5 млн., які отримали статус ВПО у 2022 р. (ІОМ, 2022). Загалом, через війну третина населення України була змушена покинути свої домівки. Із кожною новою хвилею ескалації бойових дій потік переміщених осіб зростає.

Змінюються і напрями переміщення населення впродовж військових дій. На початку війни (2014-2016 рр.) жителі Донецької, Луганської областей і Криму самотужки або з допомогою волонтерів, релігійних спільнот покидали території, які зараз окуповані росією. Наявність родичів, друзів, людей з такими ж особистими чи релігійними ціннісними орієнтаціями, а також можливість задовольнити основні потреби та знайти роботу були визначальними факторами при виборі місця для тимчасового проживання ВПО (Bachynska, 2016, с. 641). Міжнародні та неурядові організації (ГО) підтримували переселенців, надаючи їм допомогу в адаптації, житлі, медичній і психологічній допомозі, працевлаштуванні та задоволенні інших потреб.

На початку повномасштабного вторгнення, а саме весною 2022 р., було складно визначити точну кількість ВПО через хаос війни та неконтрольовану евакуацію. За даними Міністерства соціальної політики в перші місяці 2022 р. було зареєстровано 4,9 млн. ВПО в Україні, а вже станом на 23.06.2022 р. кількість ВПО сягнула 6,275 млн. осіб. Крім того, 4,040 млн. українців отримали тимчасовий прихисток у Європейських країнах. У половини ВПО евакуація відбувалася власним транспортом, окремі особи розраховували на транспортну допомогу друзів, близьких або родичів. Значна частина виїжджала з небезпечних місць за допомогою евакуаційних потягів; були й такі, які за власні кошти оплачували доступні види транспорту (Бірюкова, Рущенко, Ляшенко, & Григор'єва, 2022). Ця масштабна хвиля внутрішньої міграції відрізнялася від попередньої наступними особливостями: високим рівнем невизначеності через тривалі бойові дії та посилення безпекових ризиків; зростанням соціальної вразливості; послабленням економічної стійкості ВПО (фінансової, соціальної, продовольчої); незаконним вивезенням людей до російської федерації; високою ймовірністю зовнішньої міграції через лояльність європейських країн; посиленням проблем соціально-психологічної адаптації ВПО (Возняк, 2022, с. 69).

У період погіршення ситуації, довгої тривалості війни і нестабільністю в країні, люди продовжували виїжджати за межі регіонів, де відбувалися активні бойові дії. Варто зазначити, що дані про кількість ВПО постійно варіюються, адже люди часто змінюють своє місце проживання, виїжджають за кордон, або ж повертаються додому. Зважаючи на те, що з першого дня війни і до сьогодні росія продовжує знищувати українські міста, селища, села, інфраструктуру, вбивати

мирне населення, гуманітарної допомоги та захисту потребують не лише переміщені особи, а й усе населення України.

АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПРАЦЬ З ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Для чіткого розуміння статусу осіб, що залишили свої домівки, варто здійснити аналіз основних підходів до трактування базових понять дослідження. У законодавстві України зазначено, що особи, які залишили місце проживання внаслідок різних обставин, визнаються внутрішньо переміщеними особами («Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», 2015). О. Кхасраві (2016, с. 77) до внутрішньо переміщених осіб відносить тих, хто змушений тікати зі своїх будинків через збройний конфлікт, внутрішню ворожнечу, порушення прав людини чи природні катастрофи, залишаючись при цьому в межах власної країни. Помилкове сприйняття ВПО часто виникає через плутанину з поняттями «мігрант» чи «біженець». Відповідно до чинного законодавства України термін «біженець» застосовується по відношенню до особи, яка не є громадянином України і шукає захист від переслідувань, перебуваючи за межами своєї країни («Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», 2015). Тоді як міграція, зазвичай, розглядається як тривале переміщення осіб, передумовою якої є різна мотивація і наслідки, включаючи відрядження, відпустки, переїзди в інші регіони чи країни. Термін «мігрант» стосується тих, хто змінює своє місце проживання за власним бажанням, незалежно від наявності державних криз чи політичних проблем (Світлов, 2012, с. 16). Розуміння та коректне використання цих термінів дозволяє належним чином класифікувати та надавати необхідний та кваліфікований захист тим особам, хто залишив свої домівки внаслідок різних обставин (Шульга, 2023, с. 6-7).

У контексті здійснюваного дослідження актуальним є поняття «внутрішньо-переміщені особи». Аналіз наукових публікацій українських вчених свідчить, що категорія ВПО є предметом дослідження останніх років. Якщо у працях 2014-2018 рр. акцент робиться на вивченні різних підходів до трактування змісту базових понять, таких як ВПО, біженець (Наливайко, Орєшкова, 2018; Тищенко, Піроцький, 2014; Малиха, 2015 та інші), тоді як у дослідженнях 2019-2022 рр. ВПО представлені у публікаціях як об’єкт соціальної роботи (Логвинова, 2019, Бірюкова, Рущенко, Ляшенко, Григор'єва, 2022; Кріт, Коломієць, 2019; Волошина, 2019). Натомість, публікації 2023-початку 2024 рр. піднімають питання проблем різних соціально-демографічних груп ВПО (Блінкова, 2023; Малюга, 2024; Селіхов, 2024).

Відомо, що Україна розбудовує систему соціального захисту ВПО, яка включає соціальні виплати/соціальні допомоги або матеріальні блага та надання соціальних послуг, що надаються у місцях тимчасового проживання, тобто у територіальних громадах. Якщо механізм соціальних виплат/допомог для ВПО вже напрацьований (Кульчицький, 2023; Лукацька, 2023; Романова, 2023), то надання соціальних послуг перебуває на етапі становлення. Виникає необхідність вивчення алгоритму надання соціальних послуг ВПО на місцях.

МЕТА – дослідити алгоритм надання соціальних послуг ВПО у територіальних громадах – місцях тимчасового проживання - у контексті ведення випадку/кейс менеджменту.

ЗАВДАННЯ

Для реалізації мети дослідження визначено такі завдання: 1) здійснити аналіз базових понять дослідження, розкрити їх зміст; 2) схарактеризувати основні підходи до роботи з ВПО в Україні у діяльності комунальних та недержавних організацій; 3) висвітлити спільні та відмінні риси алгоритму роботи з ВПО у роботі комунальних та недержавних організацій; 4) сформулювати рекомендації для покращенні їх роботи.

МЕТОДОЛОГІЯ

Дослідження – якісне за змістом і передбачало збір та аналіз даних щодо вивчення алгоритму надання соціальних послуг ВПО. Взято до уваги той факт, що соціальні послуги – це дії, спрямовані на попередження, подолання та мінімізацію складних життєвих обставин (Про соціальні послуги, 2019). Надавачами соціальних послуг, згідно Закону України «Про соціальні послуги» (2019), можуть виступати комунальні та недержавні організації і фізичні особи підприємці. Відтак, актуальності набуло дослідження алгоритму надання соціальних послуг ВПО у діяльності комунальних і недержавних організацій.

Дослідження проводилося з січня по березень 2024 р. у Львівській, Хмельницькій та Волинських областях. Для дослідження було обрано комунальні заклади/установи Центри соціальних служб/Центри надання соціальних послуг та локальні відділення Благодійного фонду «Карітас». Метод інтерв'ю застосовано для збору якісних даних. Опитано 18 респондентів, які склали три групи. Метод «снігової кулі» (гомогенний, керований вибір) застосовано для формування вибірки: 1 груп - 6 фахівців із соціальної роботи (ФСР), комунальних установ/організацій, 2 груп - 6 кейс-менеджерів (КМ) локальних відділень БФ «Карітас» та 3 група - 6 ВПО. З кожної області опитано по двоє осіб. Ідеї теологічної та деонтологічної етичних теорій (Ярошенко & Єльчієва, 2020, с. 33) покладено в основу формування вибірки та розробки опитувальника.

Інтерв'ю проводилися у змішаному форматі: онлайн та офлайн. Під час дослідження дотримано етичних стандартів досліджень у соціальній роботі, зокрема, всі учасники опитування надали свою згоду на участь у дослідженні й інформовану згоду на обробку отриманої під час інтерв'ю інформації. Обробка й аналіз отриманих даних відбувалась з дотриманням принципу анонімності.

У процесі опитування застосовано два авторських запитальники. Запитальник до ФСР та КМ містив 13 запитань, що стосувалися категорії ВПО та причини звернення до ФСР, алгоритму ведення випадку у роботі з ВПО та особливостей його застосування, труднощів при використання ведення випадку.

Запитальник до ВПО містив 4 запитання, що стосувалися алгоритму ведення випадку та ефективності його застосування, особливостей роботи комунальних і недержавних надавачів соціальних послуг у контексті ведення випадку.

За результатами даних, отриманих під час інтерв'ю сформульовано рекомендації щодо покращення роботи ФСР за цією технологією.

Усі відповіді респондентів були транскрибовані та структуровані за однотипністю думок.

ОСНОВНА ЧАСТИНА

Робота з ВПО в Україні ґрунтується на захисті їх прав і свобод. Основним Законом, який гарантує дотримання прав ВПО у таких сферах як освіта, медицина, працевлаштування та соціальний захист є Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (2015). Законом (2015) визначено механізми надання допомоги ВПО, зокрема: забезпечення безпечних умов для життя і здоров'я, надання достовірної інформації цих можливих загроз, створення належних умов для проживання, оплата комунальних послуг за встановленими тарифами, можливість безоплатного проживання протягом шести місяців після отримання довідки ВПО, забезпечення допомогою у переміщенні та поверненні на попереднє місце проживання, медична допомога та навчання дітей у школах, отримання соціальних послуг та реєстрація актів цивільного стану, безкоштовний проїзд для повернення до попереднього місця проживання, й отримання гуманітарної допомоги. Згідно норм чинного законодавства ВПО мають право на участь у місцевому самоврядуванні, що дає їм можливість долучатися до прийняття рішень, які безпосередньо стосуються їх самих та отримувати підтримку від державних/комунальних і громадських організацій. Законом (2015) заборонено будь-яку дискримінацію ВПО.

Державою запропонована фінансова підтримка ВПО шляхом надання соціальних і страхових виплат за фактичним місцем проживання за умови наявності відповідних документів або за даними з Державного реєстру («Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», 2015). Дорослі та діти, зареєстровані як ВПО, мають право на державну підтримку для здобуття вищої освіти (PRAVOKATOR, 2022).

Згідно даних Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (2023), Україна створила інфраструктуру для допомоги ВПО. Функціонує координаційний штаб і центри, які надають соціальну, медичну та правову допомогу; центри життєстійкості – підтримку особам з психосоціальними потребами; Ради ВПО – захист прав і сприяння адаптації та взаємодії з владою та ГО (Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, 2023). Активно до надання підтримки ВПО долучається недержавний сектор. Управління ООН з координації гуманітарних питань і УВКБ ООН координують надання допомоги ВПО в Україні (UNHCR Україна, 2024).

Не менш важливими у роботі з ВПО є соціальні послуги. Комунальні та недержавні надавачі долучені до їх провайдингу. Ключовим алгоритмом, за яким працюють фахівці з соціальної роботи (ФСР), при надання соціальних послуг є ведення випадку (Про соціальні послуги, 2019). Цей підхід дозволяє установити тісний контакт з клієнтом, виявити його потреби і проблеми, а також визначити найбільш ефективний шлях надання підтримки для їхнього вирішення; дозволяє

врахувати індивідуальні особливості кожної ситуації та надати персоналізовану допомогу, що відповідає конкретним потребам і можливостям кожного клієнта.

Основними етапами ведення випадку, згідно статті 18 Закону України «Про соціальні послуги» (2019), є:

«*1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;*

2) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг;

7) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості». («Про соціальні послуги», 2019, ст. 18).

Ключовими провайдерами соціальних послуг ВПО відповідно до алгоритму ведення випадку є Центри соціальних служб/Центри надання соціальних послуг та локальні відділення БФ «Карітас Україна». У локальних відділеннях БФ поняття «кейс менеджменту» застосовують для найменування означеного алгоритму. Існує стереотип, що комунальні заклади/установи, які отримують фінансування здебільшого з місцевих бюджетів, є менш спроможними та мотивованими для надання якісних соціальних послуг як самим жителям територіальних громад, так і ВПО. В той час, як БФ і ГО, за підтримки міжнародної спільноти, спонсорів та інші джерела фінансування, мають більші можливості і мотивацію до роботи з ВПО. Дослідження механізмів надання соціальних послуг шляхом ведення випадку/кейс менеджменту у роботі комунальних і недержавних організацій дозволить з'ясувати єдиність підходу, виявити труднощі та переваги у його застосуванні з ВПО, з'ясувати спроможність комунальних та недержавних організацій у роботі з ВПО.

Зазначимо, що усі фахівці з соціальної роботи (ФСР) комунальних установ Львівської, Волинської та Хмельницької областей використовують ведення випадку у роботі з ВПО, якщо вони є такими, що перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО). Про це ФСР заявили у процесі інтерв'ю. Початок роботи розпочинається із звернення самих ВПО або третіх осіб до комунальної установи про допомогу, надання соціальних послуг або про необхідність підтримки. Наявність довідки про місце тимчасового проживання у територіальній громаді дає підстави для звернення у комунальну установу, яка діє на території громади. ФСР проводить аналіз звернення і складає акт оцінки потреб за місцем тимчасового проживання ВПО. Офіційний документ заповнюється у паперовій формі, після чого уся інформація заноситься у електронну базу установи. При оцінці потреб до уваги ФСР бере сімейний, психологічний та емоційний стани кожного із членів сім'ї, стан самої оселі, де проживає особа/сім'я. За наявності дітей, ФСР з'ясовує їх фізичний стан, потреби, життєві обставини, оцінює безпекову ситуацію в родині. За результатами оцінки

потреб ФСР робить висновок про складність випадку та необхідність початку ведення випадку і надання соціальних послуг, яких потребують клієнти.

На емоційній підтримці наголошує ФСР комунальної установи при комунікації із ВПО: *"...вони потребують підтримки, зацікавленості і для них це завжди дуже цінно, коли вони відчувають, що комусь не все одно, що з ними відбувається. Особливість в тому, що для ВПО ФСР дуже важлива особа та інколи вони навіть не можуть нічого без тебе вирішити. Важливо навчати їх тому, щоб вони могли самі вирішувати свої проблеми, бо соціальний працівник не завжди буде поруч. Акцент також робиться на емоційний зв'язок…"*.

Наступний крок, зі слів ФСР, – рішення структурних підрозділів з питань соціального захисту населення про надання або не надання соціальних послуг. Якщо рішення позитивне – ФСР спільно з клієнтом розробляє індивідуальний план, у кому зазначаються соціальні послуги, визначені за результатами оцінки потреб клієнта. Усі респонденти виокремили такі соціальні послуги, які найбільш часто отримують ВПО: консультування, представництво інтересів, соціальний супровід, підтримане проживання, перескерування до інших організацій, що надають гуманітарну допомогу та допомогу з оформленням документів.

Укладення договору, який підписується ВПО, ФСР, завідуючим відділенням і директором комунальної установи є наступним етапом взаємодії з клієнтами. У договорі зазначаються права й обов'язки усіх сторін і термін ведення випадку (за Законом (2019) від одного місяця до шести). Після узгодження офіційних документів починається робота щодо задоволення та вирішенням проблем клієнта шляхом надання соціальних послуг. Важливо уточнити, що в ситуації, коли виявленні СЖО не подолані, ФСР комунальних установ може продовжити ведення випадку від шести місяців до року.

Як зазначив ФСР комунальної служби м. Львів, до ведення випадку може бути залучена міждисциплінарна команда тільки у тоді, коли у ВПО є діти або/та загроза життю і здоров'ю комусь із членів сім'ї.

У процесі реалізації індивідуального плану ФСР здійснюють постійні візити до клієнтів. Вони можуть відбуватися як раз у місяць, так і раз у тиждень.

"...Після звернення або повідомлення щодо ВПО у СЖО ми проводимо візит і складаємо акт оцінки потреб. Збираємо документи та направляємо їх до відділу соціального захисту. Там приймається рішення про послуги. Після цього укладаємо договір і розробляємо індивідуальний план разом з отримувачем. Цей план може включати консультації, представництво інтересів, соціальний супровід, поселення та оформлення документів. Ми також можемо залучити міжнародні організації та державну міграційну службу, шукати житло, допомагати з працевлаштуванням та надавати безкоштовну юридичну допомогу…" – говорить ФСР комунальної установи м. Львів. Вона також зазначила, що: *"...ми ведемо кейс і за потреби залучаємо інших фахівців з нашого центру або залучаємо інші організації чи установи, але ми не називаємо це міждисциплінарною командою... Ми можемо ініціювати, що потрібна міждисциплінарна команда, але збирає її служба у справах дітей… тільки у тому випадку, якщо у родині ВПО є діти — якщо батьки ухиляються від*

виконання батьківських обов'язків, або є домашнє насильство, або дитина постраждало від психологічного насилля…".

Зі слів респондентів, після закриття випадку, працівники відділів моніторингу комунальних установ в телефонному режимі опитують ВПО про їх життєві обставини та роботу, яку здійснив ФСР.

Варто зазначити, що усі респонденти з числа ФСР комунальних установ зауважили, що у разі необхідності застосування екстрено-кризового втручання алгоритм ведення випадку не використовується.

В цілому, аналіз відповідей респондентів з числа працівників комунальних установ дозволяє зробити узагальнення, що алгоритм ведення випадку, прописаний у Законі України «Про соціальні послуги» (2019) відповідає механізму, за яким надаються соціальні послуги ФСР Центрів соціальних служб/Центрів надання соціальних послуг.

Зазначимо, що аналіз відповідей респондентів з числа працівників БФ «Карітас» свідчить, що кейсменеджери організації допомагають в індивідуальному та груповому представництві інтересів, захисті прав; консультують і скеровують клієнтів до інших організацій, що надають соціальні послуги; здійснюють супровід для отримання документів, реєстрації, пошуку родичів і відновлення соціальних зв'язків, а також надають матеріальну допомогу. Кейс-менеджмент сприяє самостійному подоланню життєвих труднощів ВПО (Карітас Україна, 2023).

Особливістю БФ «Карітас» є те, що локальні відділення є часково автономними у формулюванні правил застосування ведення випадку/кейсменеджменту. Однак, сам алгоритм ведення випадку/кейс-менеджменту залишається однаковим і включає такі етапи:

1) ***звернення ВПО***, здебільшого по телефону (наявна гаряча лінія), до адміністратора фонду, який передає отриману інформацію необхідному працівнику. Якщо ВПО підпадають під 13 категорій вразливості (Брижоватий & Волгіна, 2021, 12), відповідно до яких обслуговуються ВПО, їм може бути надана допомога.

"...люди звертаються на нашу гарячу лінію або приходять до Карітасу, після їх перенаправляють до кейс-менеджера ... в нас два кейс-менеджера та є кризовий консультант… Спілкуємося з ними по телефону або очно, розписуємо індивідуальний план, узгоджуємо усі наші кроки, дії, яку з ситуацій, яким чином вирішимо..." - зазначила респондентка з числа працівників БФ, - "*...ми аналізуємо їхні потреби і дивимося, які може закрити наш центр. Якщо це гуманітарні питання — розказуємо, які ми надаємо, які саме послуги є в нас…";*

"...адміністратор записує усі звернення та консультує людину стосовно її потреб, далі переадресовує: психологу, юристу, кейсу чи кризовому…" – зазначила респондентка;

2) ***аналіз життєвої ситуації***: кейс-менеджер зв'язується з клієнтом, погоджує час і місце зустрічі; під час зустрічі проводиться виявлення проблем і потреб ВПО. Зі слів усіх 6 респондентів БФ, опрацювання потреб та оцінка

життєвої ситуації ВПО є необхідним джерелом інформації та вихідною точкою у плануванні подальшої співпраці. Відкриття справи розпочинається при умові, якщо виявлено 2-3 не закритих потреби, а їхнє вирішення потребує тривалої роботи.

Від ретельного та детального аналізу потреб *"залежить наша подальша робота та її ефективність"* – заявила кейсменеджер БФ під час інтерв'ю.

3) ***розробка індивідуального плану***: на основі отриманих під час зустрічі даних, кейс-менеджер розробляє індивідуальний план згідно порядку, зазначеного в протоколі роботи БФ «Карітас» (Брижоватий & Волгіна, 2021, с. 29, 60), у якому прописуються усі соціальні послуги, які отримає бенефіціар (їх має бути від 2 і більше), терміни його виконання, відповідальний за ведення випадку кейс-менеджер, інформація про життєву ситуацію самого бенефіціара;

4) ***залучення до роботи вузькопрофільних фахівців***: при необхідності до роботи з кейсом залучають кризового консультанта, юриста та психолога, які формально є міждисциплінарною командою.

"окрім наших фахівців у нашому проекті також є юрист та психолог, а також організації, які є у нас в місті" – зазначила кейсменеджер БФ – "*...залучаємо психологів, які виконують роль медіаторів. Пробуємо переконати людину, що для досягнення мети потрібно зробити те, те, те. Якщо все таки людина відмовляється від послуг ми можемо припинити співпрацю, або відтермінувати…"; "...намагаємося поговорити та пояснити, що наша роботу спрямована на покращення якості вашого життя та вашу життєву ситуацію…"*.

5) ***закриття випадку*** відбувається, якщо запити, з якими звернувся клієнт закриті і нових не з'явилося. Це підтверджує і респондентка: *"...в деяких випадках сама людина приходить задоволена, з позитивним відгуком, а в деяких випадках ми виконали план, дивимося чи задовольняє людину усі надані послуги, і завершуємо роботу…". У* кінці кейсменеджери БФ заповнюють опитувальник*:* "*... де я ставлю галочки навпроти пунктів, які ми виконали, якщо всі ці галочки опрацьовані, кейс закритий…".*

Часові рамки кейс-менеджменту в БФ відрізняється від прописаних стандартів у Статті 18 Закону України «Про соціальні послуги» (2019) – кейс ведеться від місяця до трьох, замість шести. В окремих випадках, зазначила респондентка з БФ «Карітас-Нововолинськ», при необхідності продовжують роботу у клієнтом до шести місяців після погодження із донорами.

"...кейс максимум три місяці… якщо ми закрили випадок, але в людини раптово погіршується ситуація, нам дозволено повторно відкрити кейс…" — зазначає респондентка «Карітас Нововолинськ».

Зі слів працівників «Карітас Львів», «Карітас Волинь», «Карітас Нововолинськ» і «Карітас Хмельницький», правила роботи з кейсом продиктовані донорами, які фінансують діяльність БФ. У різних локальних

відділеннях вони можуть дещо відрізнятися. Наприклад, для «Карітасу Нововолинськ» підписання договору з клієнтом є обов'язковою умовою надання соціальних послуг згідно алгоритму кейс-менеджменту. Його підписує працівник, який веде кейс, директор БФ локального відділення та бенефіціар. У той час, такий договір відсутній у Карітас Львів» і «Карітас Хмельницький». Натомість, ФСР цих локальних відділень БФ вносять дані в електронну базу і в подальшому складають звіт про виконану роботу.

Відрізняються і підходи до роботи у локальних відділеннях БФ. Зокрема, «Карітас Нововолинськ» пропонує соціальні виплати одиноким матерям з інвалідністю, або одиноким матерям з дітьми з інвалідністю. Тоді як у «Карітас Львів» і «Карітас Хмельницький» такі виплати відсутні. Останні можуть купляти ВПО продуктові набори, ліки, необхідну техніку, тощо, для задоволення їхніх потреб, користуючись грошима, які закладені у бюджеті фонду. При цьому, складається акт прийому-передачі, який погоджується з бухгалтерами Карітасу та директором, а після завершення кейсу надсилається звіт, що підтверджує використання коштів та їхніх цілей.

Типовими послугами, які надають кейс-менеджери усіх Карітасів України є: поновлення документів, індивідуальне представництво інтересів, психологічна та юридична допомога, працевлаштування, пошук житла, консультування, інформування, матеріальна допомога (гуманітарна допомога, покупка квитків та інших товарів, що зазначалися раніше), соціальний супровід, переспрямування (перескерування до інших центрів та організацій, що надають підтримку, у разі якщо БФ «Карітас» не має можливості виконати запит ВПО), надання медичної допомоги, влаштування дітей в садок або школу, послуги мобільної бригади, залучення дітей до проекту фонду «Простір дружній до дитини». Найбільш часто ВПО отримують психологічну допомогу. Важливо наголосити, що після початку повномасштабного вторгнення послуги кейс-менеджерами надаються в основному ВПО – це 85% від усіх звернень, тоді як тільки 15% місцевого населення може претендувати на отримання допомоги від БФ.

При БФ «Карітас» діють мобільні бригади, про що зазначили респонденти. Відтак, допомога надається ВПО, які проживають у населених пунктах області. У склад мобільної бригади входить: два кейс-менеджери, кризовий консультант, юрист і психолог. При необхідності, до команди долучають інших спеціалістів: працівників ЦНАПу, центру зайнятості, медичних працівників і адвокатів.

Зустрічі з ВПО в процесі ведення випадку, зі слів усіх 6 респондентів, відбувається по-різному. Це можуть бути візити до офісів БФ «Карітас», або візити до місць проживання ВПО. Консультування й обговорення роботи в процесі ведення випадку може відбуватися за допомогою телефонного зв'язку.

Моніторинг здійснюється після закриття кейсу окремою особою, яка призначається БФ «Карітас». *"...коли кейс закривається через два тижні, спеціаліст по моніторингу здійснює обдзвін бенефіціарів, в неї є великий лист запитань, які вона ставить, щоб оцінити як була надана допомога"* – підтвердала на інтерв'ю респондентка. Після телефонного опитування щодо якості роботи кейсменеджера складається звіт.

Супервізійні сесії є обов'язковими для працівників БФ.

"...збираємося на початку випадку і в кінці… Робимо підсумки, результати, щоб зрозуміти мінуси, плюси, чи все вийшло чи ні… паралельно з роботою зі мною, людина має зустрічі з психологом, тобто паралельно йде робота команди, і якщо є питання до юриста, я перенаправляю до нього…"

"...Карітас Україна організовує наради на постійній основі раз в місяць. Ми обговорюємо з колегами різні випадки, і допомагаємо порадами один одному у вирішення того чи іншого кейсу…" – йдеться у відповідях під час інтерв'ю.

Зі слів респондентів, ФСР під час реалізації ведення випадку/кейсменеджменту стикаються із певними труднощами під час її використання. До основних викликів, на думку представників БФ «Карітас», можна віднести:

– брак часу, відведений на кейс. *"…в нашому проекті зазначено, що ми можемо вести випадок від місяця до трьох, і бували такі випадки, коли ми за три місяці не встигали повністю весь спектр послуг надати, хотілося б трошки довше…"* – зазначила працівниці БФ «Карітас Хмельницкий»;

– недовіра з боку ВПО, не бажання йти на контакт. *"...люди не довіряють, не відкриваються, бо і інший менталітет і багато чого пережили…"* – зазначила працівниця комунальної установи;

– відсутність документів, що засвідчують особу;

– обмеженість у видачі гуманітарної допомоги *"... хотілося б більше гуманітарної допомоги та поселення, бо люди цього потребують, а цього стає тільки менше…"* – зазначила працівниця комунальної установи. *"...ВПО є досить багато, і всієї допомоги на всіх не вистачає, тому інколи організації не хочуть йти на контакт…"* – додала інша ФСР під час інтерв'ю. *"...хочуть отримати більше послуг, ніж ми маємо право надати. Тобто послуга кейс-менеджера надається за протоколом один раз, часто люди хочуть більше — через це з'являються конфліктні ситуації. Люди не завжди хочуть самі вирішувати проблеми, а чекають, що їм хтось щось зробить…"* – зазначив кейсменеджер БФ «Карітас»;

– бюрократизм у комунальних установах. *"… занадто багато паперової роботи. СРН система також є, тобто в неї дублюємо всю інформацію з паперів. Хотілося б щоб був тільки електронний вигляд…"* – заявила ФСР комунальної установи;

– відсутність мотивації у ВПО до співпраці. *"...без їхнього бажання це може не мати сенсу, якщо вони самі не почнуть діяти…" – зазначила працівниці БФ «Карітас»;*

– відсутність достатнього кадрового забезпечення у комунальних установах ів у соціальних службах. Про це наголошували усі респонденти з числа ФСР: *"... в нас мало людей і дуже велика кількість людей змінюється постійно, низька матеріальна складова і навчання неудосконалене та потребує модернізації згідно вимог часу…".*

Для більш загального розуміння картини щодо застосування ведення випадку/кейсменеджменту було опитано 8 ВПО, які обслуговувалися у тих же

локальних відділеннях БФ «Карітас» і комунальних установах. Алгоритм роботи, зі слів опитаних ВПО, відповідав етапам, заявленим вище.

Усі респонденти з числа ВПО позитивно оцінили ефективність роботи локальних відділень БФ «Карітас», куди зверталися за допомогою. Ось такими були відповіді ВПО під час інтерв'ю:

"...зверталися до юриста, психолога, та кейс-менеджера. Від 0 до 10, я ставлю 9, щоб було куди рости. Люди зреагували, помітили та побачили. Кейс-менеджер запропонував сам підтримку, закупили мені допомогу – глюкометр. Кейс-менеджер консультував мене, аналізував потреби, я подавала документи, які він мені сказав, подала заявку на допомогу за його рекомендацією…".

"...ставилися до нас дуже тепло, спілкувалися гарно з нами, чемно і все, що нам було потрібно нам предоставили…".

"...що мені було потрібно, вони виконали, залучали різних спеціалістів… прийшла до них в центр, кейс-менеджер вислухала мене, записала всі мої питання та потреби. Вона назначила мені час, коли потрібно було прийти до психолога, коли ще раз прийти до кейса, коли в них була якась допомога вони завжди телефонували, казали приходьте в нас є продуктові набори, чи гігієна…".

"...оцінили потреби наші — освіта, прилаштування дітей, потім вже більш побутові, гуманітарна допомога. Вони склали план та відкрили кейс. І поступово вели нас. Кейс-менеджер залучив соціального працівника, який займався нашою натуральною допомогою, також залучив дітей до дитячого простору, який знаходиться в Карітас...".

"допомогли оформити різні документи. Дала заповнити заяву на отримання соціальних послуг, зібрала в мене всі необхідні документи, сфотографувала мене і віднесла паспорт в міграційну службу, потім принесла усе мені… допомогла отримати мені виплати ВПО, та оформити інвалідність і виплати по інвалідності…".

"...кейс-менеджмент передбачає певний план дій… і це допомогло мені зрозуміти, що саме потрібно робити для вирішення ситуації …все зрозуміло для людини, яка не є дотична до соціальної роботи…".

Натомість, ВПО, які комунікували з комунальними закладами не зовсім були задоволені їхньою роботою. Під час інтерв'ю зазначили:

"...до державних установ я ходила місяцями, мене відправляли туди сюди і ніяк не допомагали… у державній установі дуже багато бюрократії, і я так нічого і не отримала. Ніхто мені не передзвонив. Недержавна організація турбується на багато більше і тут я отримала все…".

"робити все швидко", "...державні послуги також на високому рівні, просто трохи затратно по часу, бо потрібно багато документів, але стосовно людського фактору все добре. В недержавній установі є екстрене реагування, там все робиться швидше, ефективніше та відразу…".

Порівнюючи роботу комунальних закладів та БФ «Карітас» в контексті застосування ведення випадку/кейсменеджменту з ВПО, респонденти зазначили,

що більш зрозумілою та відкритою є робота саме недержавної організації, тому що *"...там більше емпатії, більше бажання допомогти, а державній нема коли про тебе думати…"*.

Основною причиною звернення ВПО до установ є необхідність у задоволенні базових потреб і потреби у безпеці. Як правило, це разові послуги або комунікації. Підтверджує це респондентка із БФ «Карітас Хмельницький», яка зазначила, що, в основному: *"... надають індивідуальну допомогу в залежності від конкретної ситуації».* Фахівці перескеровують до центрів зайнятості, інших організації, здійснюють фізичний супровод, надають фінансову, гуманітарну допомоги (одяг, продукти, ліки, медикаменти, медичні матеріали, хімічні засоби для дому), допомогу у пошуку житла, забезпечення медичними пристроями. Це найбільш типові причини звернень до БФ. Використання ведення випадку/кейс-менеджменту застосовується: *"...для роботи з людьми, що потребують тривалої допомоги…"*, **"...***якщо ситуація важка і ми бачимо, що з людиною чи сім'єю потрібно довго працювати..".*

Рекомендації для покращення роботи в контексті ведення випадку дало тільки 2 ВПО з числа респондентів. Одна із опитаних зазначила, що *"...більший взаємозв'язок з місцевою владою, щоб ті більше приймали участь і інформували, що є така організація, яка надає допомогу. Покращити комунікація з місцевими організаціями та місцевими органами влади…".* Вона зауважила, що працівники структурного підрозділу міста, в якому тимчасово проживає, не достатньо вмотивовані допомагати й інколи навіть проявляють агресію. Разом з тим, одна із опитаних зауважила, що по відношенню до комунальних установ існує трохи стереотипне уявлення щодо неефективності їх роботи. Тому *"...варто надавати більше інформації про можливі послуги через соціальні мережі та буклети…", зазначила ВПО.*

ВИСНОВКИ

Отже, після загального огляду роботи комунальних і недержавних організацій у контексті реалізації ведення випадку у роботі з ВПО зазначимо, що:

- комунальні установи дотримуються чітко алгоритму, висвітленого у ЗУ «Про соціальні послуги» у роботі з ВПО, які є в СЖО. Звернення до установи може надійти від самої ВПО так і від третіх осіб у формі заяви або повідомлення. На підставі оцінки потреб визначається потреба у соціальних послугах. Тривалість роботи варіюється від 3 до 6 місяців, при необхідності може бути продовжена, якщо є на те підстава. Здебільшого ВПО надавалися соціальні послуги, такі як інформування, консультування, соціальний супровід, представництво інтересів. Допомога в оформленні документів, гуманітарна допомога та запити щодо отримання медичних засобів теж задовільнялися. Велика увага приділяється оформленню і веденню документації. Обов'язковою умовою роботи з ВПО є укладення з ними договору;
- локальні відділення БФ «Карітас» є більш гнучкими у реалізації алгоритму кейсменеджменту (саме так він називається у цих організаціях). Особа з числа ВПО може звернутися фізично або через телефон гарячої лінії по допомогу. Оцінка потреб і відповідність одному із 13 критеріїв є підставою для початку роботи з ВПО. Алгоритм роботи кейсменеджерів є більш гнучким,

документації значно менше ніж у комунальних установах. Тривалість ведення випадку варіюється від 1 до 3 місяців, чого, зі слів респондентів, інколи мало. Продовжити тривалість роботи з клієнтом можливо, але тільки після безпосереднього погодження з донорами. Останні в БФ і визначають палітру послуг, що може надаватися в контексті алгоритму кейсменеджменту.

Різним є ставлення і вмотивованість працівників комунальних установ і недержавних організацій до роботи з ВПО. ФСР комунальних закладів є менш вмотивованими. Можна припустити, що причиною цьому є перевантаженість на роботі та низька оплата праці. Працівники локальних відділень БФ є більш вмотивованими, про що свідчать відповіді респондентів. На цей факт впливає вища оплата праці, принципи роботи організації та гнучкість при застосуванні кейсменеджменту та більша ресурсність самої організації.

На основі якісного дослідження було виявлено значний вплив алгоритму ведення випадку на процес адаптації та підтримки внутрішньо переміщених ВПО. Аналіз показав, що використання технології ведення випадку сприяє більш ефективній координації допомоги, ідентифікації потреб та виявленню оптимальних шляхів надання підтримки для кожної конкретної ситуації ВПО.

ЛІТЕРАТУРА

Бірюкова, М., Рущенко, І., Ляшенко, Н., & Григор'єва, С. (2022). Біженці і внутрішньо-переміщені особи російсько-української війни: соціальні характеристики й практики. *Науково-теоретичний альманах Грані*, *25*(6), 143-156. https://doi.org/10.15421/172282

Блінкова, К. Є. (2023). Особливості адаптації внутрішньо переміщених працівників в Україні. *Збірник наукових праць молодих учених, аспірантів та студентів.* Одес. нац. технол. ун-т; гол. ред. Л. В. Іванченкова. Одеса, С. 229-231.

Брижоватий, Т., & Волгіна, О. (2021). Кризовий центр Карітас України. *Методологія роботи,* 12-60. Retrieved from: https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox?projector=1

Возняк, Г.В. (2022). Внутрішня вимушена міграція і війна в Україні: проблеми інтеграції у нові громади. Всеукраїнська наукова конференція «Українське сьогодення – 2022: реалії війни та перспективи відновлення країни»: *Матеріали конференції. Донецький національний технічний університет*. Луцьк, 242 с. Retrieved from: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45896/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BA%D0%B0_.pdf

Волошина, Р. (2019). ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ ЯК ОСОБЛИВА ГРУПА КЛІЄНТІВ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ. *МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ «ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»*, 57.

Карітас України. (2023). *Гуманітарні програми.* Retrieved from: https://caritas.ua/hum/

Кріт, Я. В., & Коломієць, О. Г. (2019). Внутрішньо переміщені особи як об'єкт соціальної роботи. *Актуальні проблеми природничих і гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2019»/XXI Всеукраїнська наукова конференція молодих учених*, 375-377.

Кульчицький, Т. (2023). СОЦІАЛЬНА ДОПОМОГА ЯК ВИД СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ. *Věda a perspektivy*, (2 (21)).

Кхасраві О. З. (2016). Співвідношення понять «Мігрант», «Біженець», «Переселенець», «внутрішньо переміщена особа». *Науковий вісник, 20, Міжнародного гуманітарного університету. Юриспруденція.* Одеса, 77.

Логвинова, М. О. (2019). Внутрішньо переміщені особи як категорія вимушених мігрантів: поняття та ознаки. *Науковий вісник Херсонського державного університету*, (11), 44-50.

Лукацька, Л. Г. (2023). ПРОБЛЕМИ ПОНОВЛЕННЯ ВИПЛАТ ПЕНСІЇ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМ ОСОБАМ. *Сучасний науковий журнал*, (2 (2)), 33-38.

Малиха, І. М. (2015). До проблеми сутності поняття «внутрішньо переміщені особи»: державна політика та регіональна практика. *Науково-теоретичний альманах Грані*, *18*(8), 6-11.

Малюга, Л. Ю. (2024). *До питання забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб в Україні* (Doctoral dissertation, Національний авіаційний університет).

Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. (2023). *Організаційна інфраструктура підтримки ВПО.* Retrieved from: https://minre.gov.ua/2023/11/10/organizaczijna-infrastruktura-pidtrymky-vpo/

Наливайко, Л. Р., & Орєшкова, А. Ф. (2018). Внутрішньо переміщені особи: визначення поняття. *ПРАВО І СУСПІЛЬСТВО. Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики.* № 1. С.34-39.

Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. Закон України (№ 1706-VII). (2015). Відомості Верховної Ради (ВВР), (1). Доступ через: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text

Про соціальні послуги. Із змінами та доповненнями (№ 2671-VIII). (2019). Відомості Верховної Ради, (45). Доступ через: https://ips.ligazakon.net/document/T192671?an=1

Романова, О. М. (2023). ПРАВОВІ РЕАЛІЇ РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ В УКРАЇНІ. *Часопис Київського університету права*, (4), 60-63.

Світлов, О. Р. (2012). Поняття "міграції": сучасні погляди та можливі перспективи в контексті теорії соціальної мобільності. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. Вип. 16, 33-42.

Селіхов, К. С. (2024). СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ЯК КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ. *ОЛЬВІЙСЬКИЙ ФОРУМ–2024: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі*, 26.

Слозанська, Г. І., Горішна, Н. М., Бибик, Д., & Криницька, І. (2023). Соціальна підтримка ветеранів/ветераном російсько-української війни та членів їхніх сімей у воєнний та повоєнний час. *Social Work and Education*, Vol. 10, No. 1. pp. 47-62. DOI: 10.25128/2520-6230.23.1.5

Тищенко, Н. І., & Піроцький, Б. Ю. (2014). Внутрішньо переміщені особи в Україні як проблема сьогодення. *Молодий вчений*, (10 (13)(2)), 124.

Шульга. Ю. О. (2023). Захист прав та свобод внутрішньо переміщених осіб у забезпечення їх соціальних можливостей. *Курсова робота*, 6-7. Retrieved from: https://docs.google.com/document/d/1lp_2ikRcaJhVVCosKjznI5II714Jzd-HqSGuAPuBzRQ/edit

Ярошенко, В. М., & Єльчієва, О. Р. (2020). Деонтологія соціальної роботи. *Навчальний посібник,* 33. Retrieved from: http://dspace.mdu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/832/1/%d0%af%d1%80%d0%be%d1%88%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%2c%20%d0%84%d0%bb%d1%8c%d1%87%d1%96%d1%94%d0%b2%d0%b0_%d0%94%d0%b5%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%be%d0%bb%d0%be

%d0%b3%d1%96%d1%8f%20%d1%81%d0%be%d1%86%d1%96%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d1%97%20%d1%80%d0%be%d0%b1%d0%be%d1%82%d0%b8.pdf

Bachynska, M. V. (2016). Adaptive processes of internal migration in terms of transformation of regional labor markets. *ДЕМОГРАФІЯ, ЕКОНОМІКА ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНА ЕКОНОМІКА І ПОЛІТИКА. ЕКОНОМІКА ТА СУСПІЛЬСТВО,* 640-643. Retrieved from: https://economyandsociety.in.ua/journals/7_ukr/108.pdf

Citaristi, I. (2022). United Nations High Commissioner for Refugees—UNHCR. In *The Europa Directory of International Organizations 2022* (pp. 220-240). Routledge.

International Organization for Migration (IOM). (2022) National Monitoring System Report on the Situation of Internally Displaced Persons. IOM Mission in Ukraine, Kyiv. Ukraine internal displacement report: General population survey. Round 10. 27 October. 2022.

PRAVOKATOR. (2022). *Державні соціальні гарантії для внутрішньо переміщених осіб та допомога від міжнародних організацій.* Retrieved from: https://pravokator.club/news/derzhavni-sotsialni-garantiyi-dlya-vnutrishno-peremishhenyh-osib-ta-dopomoga-vid-mizhnarodnyh-organizatsij/

UNHCR. The UN Refugee Agency. (2021). *Individual Case Management. El Salvador,* 1-2. Retrieved from: https://reporting.unhcr.org/sites/default/files/UNHCR%20El%20Salvador%20Individual%20Case%20Management% 20Factsheet%20February%202021.pdf

CASE MANAGEMENT IN WORK WITH INTERNALLY DISPLACED PERSONS: EXPERIENCE OF COMMUNAL AND NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS OF UKRAINE

Hanna SLOZANSKA, Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Special and Inclusive Education, Ternopil Volodymyr Hnatyuk National Pedagogical University, Ternopil; professor of the department of pedagogy and social work, HEI "Ukrainian Catholic University", Lviv, Ukraine; annaslozanska@gmail.com

Julia SHULGA, student of Social Work Bachelor Program, HEI "Ukrainian Catholic University", Lviv, Ukraine*;*

Abstract. *With the beginning of the russian-Ukrainian war (2014), a significant part of the population from the zone of active hostilities left their homes in search of a calmer place for temporary residence. Most of them remained on the territory of Ukraine and obtained the status of an internally displaced person (IDP). A significant part crossed the borders of neighboring states in the status of "refugee". Both, the first and the second, need support and help in places of temporary residence. In Ukraine, this category of population is provided with various types of payments and social services, depending on their needs. If the mechanism of social payments has already been worked out, then the mechanism of social services providing is only in the process of implementation. In Ukraine communal institutions and non-governmental organizations are providers of social services. These are mainly Social Service Centers/Centers for the social services provision or charitable foundations operating in territorial communities, which are places of temporary residence of internally displaced persons.*

In the context of the research, the algorithm of social services providing to internally displaced persons in territorial communities - places of temporary residence - in the context of case management/case management in communal and non-state owned organizations was studied. A qualitative study was conducted, due to which employees of organizations and internally displaced persons themselves were involved in order to study the specified issue. The interview was the main tool for data collection. 12 social workers/case managers of communal institutions of three regions and the Charitable Foundation "Caritas" and 6 internally displaced persons who are clients of these institutions were interviewed. It was found out that both communal institutions and non-governmental ones use the case management algorithm in working with a certain category of clients, which is called case management in the work of Caritas employees. Social workers of communal institutions strictly follow the stages of case management defined by the Law of Ukraine "On Social Services", avoiding any emotional contact with IDPs. This model of work is close to the clinical model of case management. "Caritas" employees focus more on psycho-emotional support in their work with IDPs in the case management process, which is closer in type to the brokerage model. Caritas employees are more motivated to work. They also have a greater resource in planning assistance to IDPs.

Based on the results of the analysis of the received data, recommendations were formulated to improve the work of social workers.

Key words: *social work; social services; social service providers; case management; internally displaced persons.*

Reference

Biryukova, M., Rushchenko, I., Lyashenko, N., & Grigoryeva, S. (2022). Refugees and internally displaced persons of the Russian-Ukrainian war: social characteristics and practices. *Scientific and theoretical almanac Grani*, 25(6), 143-156. https://doi.org/10.15421/172282 [in Ukrainian].

Blinkova, K. E. (2023). Peculiarities of adaptation of internally displaced workers in Ukraine. *Collection of scientific works of young scientists, graduate students and students. Odessa national technology university*; Goal. ed. L. V. Ivanchenkov. Odesa, pp. 229-231. [in Ukrainian].

Bryzhovaty, T., & Volgina, O. (2021). *Caritas Crisis Center of Ukraine*. Work methodology, 12-60. Retrieved from: https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox?projector=1 [in Ukrainian].

Wozniak, G.V. (2022). Internal forced migration and war in Ukraine: problems of integration into new communities. *Ukrainian scientific conference "Ukrainian present - 2022: realities of war and prospects for the country's recovery": Materials of the conference*. Donetsk National Technical University. Lutsk, 242 p. Retrieved from: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45896/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BA%D0%B0_.pdf [in Ukrainian].

Voloshina, R. (2019). INTERNALLY DISPLACED PERSONS AS A SPECIAL GROUP OF CLIENTS OF SOCIAL WORK. MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE "ZAPORIZK NATIONAL UNIVERSITY", 57. [in Ukrainian].

Caritas of Ukraine. (2023). *Humanitarian programs*. Retrieved from: https://caritas.ua/hum/ [in Ukrainian].

Krit, Y. V., & Kolomiets, O. G. (2019). Internally displaced persons as an object of social work. *Actual problems of natural sciences and humanities in the research of young scientists "Rodzinka-2019"/XXI Ukrainian scientific conference of young scientists,* 375-377. [in Ukrainian].

Kulchytskyi, T. (2023). SOCIAL ASSISTANCE AS A TYPE OF SOCIAL PROTECTION FOR INTERNALLY DISPLACED PERSONS IN UKRAINE. *Science a perspective*, (2 (21)). [in Ukrainian].

Khasravi O. Z. (2016). Correlation of the concepts "Migrant", "Refugee", "Displaced Person", "Internally Displaced Person". *Scientific Bulletin, 20*, International Humanitarian University. Jurisprudence. Odesa, 77. [in Ukrainian].

Logvynova, M. O. (2019). Internally displaced persons as a category of forced migrants: concepts and characteristics. *Scientific Bulletin of Kherson State University*, (11), 44-50. [in Ukrainian].

Lukatska, L. G. (2023). PROBLEMS OF RENEWING PENSION PAYMENTS TO INTERNALLY DISPLACED PERSONS. *Modern scientific journal*, (2 (2)), 33-38. [in Ukrainian].

Malykha, I. M. (2015). To the problem of the essence of the concept of "internally displaced persons": state policy and regional practice. *Scientific and theoretical almanac Grani*, 18(8), 6-11. [in Ukrainian].

Malyuga, L. Yu. (2024). *On the issue of ensuring the rights and freedoms of internally displaced persons in Ukraine* (Doctoral dissertation, National Aviation University). [in Ukrainian].

Ministry of Reintegration of the Temporarily Occupied Territories of Ukraine. (2023). Organizational infrastructure of support for IDPs. Retrieved from: https://minre.gov.ua/2023/11/10/organizaczijna-infrastruktura-pidtrymky-vpo/ [in Ukrainian].

Nalivayko, L. R., & Oreshkova, A. F. (2018). Internally displaced persons: definition of the concept. *LAW AND SOCIETY. Development of the state and law: issues of theory and constitutional practice.* No. 1. P.34-39. [in Ukrainian].

On ensuring the rights and freedoms of internally displaced persons. Law of Ukraine (No. 1706-VII). (2015). Information of the Verkhovna Rada (VVR), (1). Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text [in Ukrainian].

About social services. With changes and additions (No. 2671-VIII). (2019). Information of the Verkhovna Rada, (45). Retrieved from: https://ips.ligazakon.net/document/T192671?an=1 [in Ukrainian].

Romanova, O. M. (2023). LEGAL REALITIES OF SOCIAL SECURITY REGULATION OF INTERNALLY DISPLACED PERSONS IN UKRAINE. *Journal of the Kyiv University of Law*, (4), 60-63. [in Ukrainian].

Svitlov, O. R. (2012). The concept of migration: modern views and possible perspectives in the context of the theory of social mobility. *Actual problems of sociology, psychology, pedagogy. Vol. 16, 33-42.* [in Ukrainian].

Selikhov, K. S. (2024). SOCIO-PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF INTERNALLY DISPLACED PERSONS AS A CATEGORY OF CLIENTS IN SOCIAL WORK. *OLVI FORUM–2024: strategies of the countries of the Black Sea region in the geopolitical space*, 26. [in Ukrainian].

Slozanska, G. I., Horishna, N. M., Bybyk, D., & Krynytska, I. (2023). Social support for veterans/veterans of the Russian-Ukrainian war and their family members in war and post-war times. *Social Work and Education*, Vol. 10, No. 1.pp. 47-62. DOI: 10.25128/2520-6230.23.1.5 [in Ukrainian].

Tyshchenko, N. I., & Pirockyj, B. Yu. (2014). Internally displaced persons in Ukraine as a problem of today. *Young scientist*, (10 (13)(2)), 124. [in Ukrainian].

Shulga Yu. O. (2023). *Protection of the rights and freedoms of internally displaced persons in ensuring their social opportunities.* Course work, 6-7. Retrieved from: https://docs.google.com/document/d/1lp_2ikRcaJhVVCosKjznI5II714Jzd-HqSGuAPuBzRQ/edit [in Ukrainian].

Yaroshenko, V. M., & Yelchieva, O. R. (2020). *Deontology of social work. Study guide*, 33. Retrieved from: http://dspace.mdu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/832/1/%d0%af%d1%80%d0%be%d1%88%d0%b5%d0%bd%d0%ba%d0%be%2c%20%d0%84%d0%bb%d1%8c%d1%87%d1%96%d1%94%d0%b2%d0%b0_%d0%94%d0%b5%d0%be%d0%bd%d1%82%d0%be%d0%bb%d0%be%d0%b3%d1%96%d1%8f%20%d1%81%d0%be%d1%86%d1%96%d0%b0%d0%bb%d1%8c%d0%bd%d0%be%d1%97%20%d1%80%d0%be%d0%b1%d0%be%d1%82%d0%b8.pdf [in Ukrainian].

Bachynska, M. V. (2016). Adaptive processes of internal migration in terms of transformation of regional labor markets. DEMOGRAPHY, LABOR ECONOMICS, SOCIAL ECONOMY AND POLITICS. ECONOMY AND SOCIETY, 640-643. Retrieved from: https://economyandsociety.in.ua/journals/7_ukr/108.pdf

Citaristi, I. (2022). United Nations High Commissioner for Refugees—UNHCR. In *The Europa Directory of International Organizations 2022* (pp. 220-240). Routledge.

International Organization for Migration (IOM). (2022) National Monitoring System Report on the Situation of Internally Displaced Persons. IOM Mission in Ukraine, Kyiv. Ukraine internal displacement report: General population survey. Round 10. 27 October. 2022.

PRAVOKATOR. (2022). *Державні соціальні гарантії для внутрішньо переміщених осіб та допомога від міжнародних організацій.* Retrieved from: https://pravokator.club/

news/derzhavni-sotsialni-garantiyi-dlya-vnutrishno-peremishhenyh-osib-ta-dopomoga-vid-mizhnarodnyh-organizatsij/

UNHCR. The UN Refugee Agency. (2021). *Individual Case Management. El Salvador*, 1-2. Retrieved from: https://reporting.unhcr.org/sites/default/files/ UNHCR%20El%20Salvador%20Individual%20Case%20Management% 20Factsheet%20February%202021.pdf

Article history:
Received: April 15, 2024
1st Revision: April 28, 2024
Accepted: May 30, 2024