

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА

Кафедра соціальної роботи



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Майя НІКОЛАЄВА

Мовтні

2025 р.

ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

«Соціальні послуги. Ведення випадку як технологія соціальної роботи»

Рівень вищої освіти

Галузь знань:

Спеціальність

Післядипломна освіта

I Охорона здоров'я та соціальне забезпечення

I10 Соціальна робота та консультування

Програма підвищення кваліфікації «Соціальні послуги. Ведення випадку як технологія соціальної роботи» – Одеса: ОНУ, 2025. – 13 с.

Розробники:

Тетяна ХЛІВНЮК, кандидат політичних наук, доцент кафедри соціальної роботи

Катерина КУЛАВА, доктор філософії з соціальної роботи, доцент кафедри соціальної роботи;

Програма затверджена на засіданні кафедри соціальної роботи

Протокол № 2 від. "29" вересня 2025 р.

Завідувач кафедри Т. Хлівнюк Тетяна ХЛІВНЮК

Програма затверджена на засіданні Вченої ради ФПСР ОНУ імені

І.І. Мечникова

Протокол № 2 від. "29" жовтня 2025 р.

Голова Вченої ради Л. Дунаєва Лариса ДУНАЄВА

Термін дії програми: з 2025 до 2030 року

Обсяг програми	60 год / 2 кредитів ЄКТС Програма підвищення кваліфікації передбачає такі форми роботи: лекції (10 год.), практичні заняття (8 год.), самостійна робота (60 годин), атестація у вигляді заліку (2 години) відповідно для очної / дистанційної / змішаної форм навчання.
Строки виконання програми	10 днів
Форма підвищення кваліфікації	<i>Очна / дистанційна/ змішана</i>
Мета	Метою курсу є підвищення професійної компетентності фахівців соціальної сфери шляхом формування та вдосконалення знань, умінь і практичних навичок щодо застосування ведення випадку як базової технології організації надання соціальних послуг у громаді, зокрема у частині оцінки потреб особи та сім'ї, наснаження отримувачів соціальних послуг, міжвідомчої взаємодії та використання електронного кейс-менеджменту. У результаті проходження курсу слухачі опанують сучасні підходи до планування, координації, реалізації та моніторингу індивідуальних соціальних послуг із дотриманням принципів клієнтоорієнтованості, партнерства, наснаження та професійної етики соціальної роботи.
Завдання	Сформувати розуміння ведення випадку як базового способу організації надання соціальних послуг у громаді. Ознайомити з нормативно-правовими засадами ведення випадку та особливостями їх практичного застосування. Розкрити алгоритм ведення випадку на всіх етапах – від первинного звернення до завершення соціального супроводу. Сформувати практичні навички оцінки потреб особи та сім'ї, з урахуванням рівня безпеки, ризиків і ресурсів. Навчити застосовувати підхід наснаження (empowerment) у роботі з отримувачами

	соціальних послуг під час ведення випадку. Розвинути вміння залучати отримувачів соціальних послуг до спільного планування та реалізації індивідуального плану роботи. Сформувати компетентності міжвідомчої взаємодії та координації суб'єктів системи соціальних послуг у громаді. Ознайомити з можливостями електронного кейс-менеджменту та вимогами до ведення документації й захисту персональних даних.
Напрями	Надання соціальних послуг
Перелік компетентностей, які вдосконалюються	ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК6. Знання та розуміння предметної області та професійної діяльності. ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК10. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. ЗК11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК12. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК13. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети. ЗК15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. ФК3. Знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення. ФК5. Здатність до виявлення, соціального інспектування і оцінки потреб вразливих категорій громадян, у тому числі які опинилися в складних життєвих обставинах. ФК6. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб. ФК9. Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів, в тому числі на етапі раннього втручання. ФК10. Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

	ФК11. Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових, гендерних, етнічних та інших особливостей, в тому числі на етапі раннього втручання. ФК15. Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад. ФК16. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи. ФК17. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності. ФК19. Здатність здійснювати моніторинг та оцінку результатів актуальності та якості послуг, що надаються фахівцем у сфері соціальної роботи. ФК22. Здатність організовувати та реалізовувати процес надання соціальних та консультативних послуг особам/сім'ям у вразливому стані та СЖО. ФК24. Здатність здійснювати комплексну діагностику ситуації та потреб клієнта, аналізувати отримані дані та розробляти обґрунтовані плани соціальної інтервенції. ФК27. Здатність до самоаналізу власної професійної діяльності та впровадження принципів доказової практики в соціальній роботі та консультуванні.
Очікувані результати	У результаті проходження курсу підвищення кваліфікації слухач повинен знати: 1. Сутність ведення випадку як технології соціальної роботи та його місце в системі надання соціальних послуг у громаді. 2. Нормативно-правові засади ведення випадку, включно з вимогами до міжвідомчої взаємодії та захисту персональних даних. 3. Алгоритм ведення випадку та зміст основних етапів соціального супроводу. 4. Підходи та інструменти оцінки потреб особи та сім'ї, з урахуванням ризиків, ресурсів і рівня безпеки. 5. Принципи наснаження (empowerment) та етичні засади

	професійної діяльності під час ведення випадку. Уміти: 1. Застосовувати алгоритм ведення випадку у практичній діяльності відповідно до індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг. 2. Проводити оцінку потреб особи та сім'ї, аналізувати ризики, ресурси та визначати рівень безпеки. 3. Розробляти, реалізовувати та переглядати індивідуальний план роботи з отримувачем соціальних послуг. 4. Залучати отримувачів соціальних послуг до прийняття рішень та використовувати підхід наснаження. 5. Організовувати міжвідомчу взаємодію та вести документацію, у тому числі з використанням елементів електронного кейс-менеджменту. ПРН 1. Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань. ПРН 3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегруючи теорію і практику. ПРН 5. Теоретично аргументувати шляхи подолання складних життєвих обставин і передбачати наслідки втручань. ПРН 6. Розробляти перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях. ПРН 7. Використовувати спеціалізоване програмне забезпечення у ході розв'язання професійних завдань, в тому числі на етапі раннього втручання. ПРН 13. Використовувати методи соціальної діагностики для оцінювання потреб і ресурсів клієнтів. ПРН 15. Приймати практичні рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки. ПРН 17. Встановлювати взаємини з клієнтами на засадах довіри та етичних стандартів соціальної роботи. ПРН 18. Налагоджувати співпрацю з представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії
--	---

	індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів. ПРН 19. Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин. ПРН 23. Конструювати процес та результат соціальної роботи в межах поставлених завдань, використовувати кількісні та якісні показники, коригувати план роботи відповідно до результатів оцінки. ПРН 27. Здійснювати комплексну діагностику ситуації та потреб клієнта, аналізувати отримані дані для розробки обґрунтованих планів соціально консультативної інтервенції.
Документ, що видається за результатами підвищення кваліфікації	Сертифікат про підвищення кваліфікації встановленого зразка
Місце виконання програми	Одеський національний університет імені І. І. Мечникова – очна форма – місце проведення: м. Одеса, вул. Змієнко Всеволода, 2 та Пастера, 42, наявні захисні споруди цивільного захисту, гуртожиток (за потреби), забезпечено доступність для осіб з інвалідністю/особливими освітніми потребами) до навчального корпусу; – дистанційна/змішана – навчання відбувається на основі публічних сервісів відеоконференцій Zoom та засобів їх інтеграції з Google Classroom (Гугл Клас). У системі Google Classroom (Гугл Клас) будуть розміщені навчальні матеріали, посилання на нормативно-правову базу, додаткову літературу, завдання для поточного і підсумкового контролю. Графік проведення занять, тривалість виконання програми підвищення кваліфікації: 10 днів; по 2-3 зустрічі на тиждень по 4 год. у другу половину дня;
Мінімальна та максимальна кількість осіб в груп	5-25 слухачів
Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять).	Професійно-орієнтоване навчання, використання ігрових технологій, технології інтенсивного і дистанційного навчання, створення презентацій, використання інтернет-ресурсів, платформ,

	інтерактивні вправи тощо.
Форма підсумкового контролю	Тестовий контроль

1.ЗМІСТ КУРСУ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

2.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Організаційно-методичні засади ведення випадку у громаді

Тема 1. Ведення випадку як базовий спосіб організації надання соціальних послуг в громаді

Поняття та сутність ведення випадку у соціальній роботі, ведення випадку як технологія організації соціальних послуг, мета, завдання та принципи ведення випадку, етапи ведення випадку, суб'єкти ведення випадку та їх функції, роль фахівця із соціальної роботи (кейс-менеджера), міжвідомча та міждисциплінарна взаємодія у процесі ведення випадку, особливості ведення випадку в умовах децентралізації.

Тема 2. Оцінка потреб особи / сім'ї при веденні випадку

Значення оцінки потреб у процесі ведення випадку, види оцінки потреб (первинна, початкова, комплексна), оцінка рівня безпеки особи та дитини, виявлення складних життєвих обставин, ризиків і ресурсів, методи та інструменти оцінки потреб, участь отримувача соціальних послуг в оцінці власних потреб, етичні вимоги та професійні межі під час проведення оцінки потреб.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Наснаження та цифрові інструменти у процесі ведення випадку

Тема 3. Наснаження отримувачів соціальних послуг під час ведення випадку

Поняття наснаження (empowerment) у соціальній роботі, клієнтоорієнтований і партнерський підходи, внутрішня та зовнішня мотивація отримувачів соціальних послуг, залучення клієнтів до прийняття рішень і планування змін, формування відповідальності та самостійності, робота з опором і амбівалентністю, професійна комунікація та побудова довірливих відносин у процесі ведення випадку.

Тема 4. Електронний кейс-менеджмент

Поняття та сутність електронного кейс-менеджменту у соціальній роботі, електронна документація у процесі ведення випадку, використання цифрових інструментів та інформаційних систем, переваги й обмеження електронного кейс-менеджменту, захист персональних даних і конфіденційність, етичні та правові аспекти цифровізації соціальних послуг, перспективи розвитку електронного кейс-менеджменту.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна (вечірня) форма				
	Σ Разом	у тому числі			
		Лекції	Прак тичні	Самостій на робота	Контр ольні заходи
1	2	3	4	5	6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Організаційно-методичні засади ведення випадку у громаді					
Тема 1. Вedenня випадку як базовий спосіб організації надання соціальних послуг в громаді Тема 2. Оцінка потреб особи / сім'ї при веденні випадку	30	5	4	20	1
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Наснаження та цифрові інструменти у процесі ведення випадку					
Тема 3. Наснаження отримувачів соціальних послуг під час ведення випадку Тема 4. Електронний кейс-менеджмент	30	5	4	20	1
Разом	60	10	8	40	2

4. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Обсяг годин
1	Тема 1. Вedenня випадку як базовий спосіб організації надання соціальних послуг в громаді	2
2	Тема 2. Оцінка потреб особи / сім'ї при веденні випадку	2
3	Тема 3. Наснаження отримувачів соціальних послуг під час ведення випадку	2
4.	Тема 4. Електронний кейс-менеджмент	2
Усього		8

5. Методи навчання

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

а) за джерелом інформації – словесні (пояснення, розповідь, бесіда), наочні (спостереження, демонстрація), практичні (моделювання).

б) за логікою передачі і сприймання навчальної інформації (індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні);

в) за ступенем самостійності мислення (репродуктивні, пошукові, дослідницькі);

г) за ступенем керування навчальною діяльністю (під керівництвом викладача, самостійна робота студентів).

2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: навчальні дискусії, створення ситуації пізнавальної новизни, інтерактивні вправи та завдання.

Форми організації: лекція із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій, практичні заняття, самостійна робота.

Методи навчання: лекція, бесіда, інструктаж, інтерактивні, проблемно-пошукові методи, навчальне проєктування, розв'язання ситуаційних задач, кейсів, ілюстрація, підготовка доповідей і презентацій, виступи з доповідями, самостійна робота з джерелами, з нормативними документами.

Самостійна робота включає роботу з навчально-методичною літературою та виконання практичних завдань: підготовку презентацій, доповідей, вирішення ситуаційних задач.

6.Форми контролю і методи оцінювання (у т.ч. критерії оцінювання результатів навчання)

При проходженні курсу підвищення кваліфікації здійснюється поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться з метою визначення рівня підготовленості слухача з певних тем, якості виконання конкретних завдань та здійснюється впродовж курсу під час проведення аудиторних практичних занять та при виконанні самостійної роботи.

Об'єктом поточного оцінювання є:

програмний матеріал, який викладається на лекціях;
питання і проблеми, що розглядаються та обговорюються на практичних заняттях;
програмний матеріал для самостійного вивчення, який передбачений робочою програмою та включає: презентації, доповіді та вирішення ситуаційних задач.

Форма підсумкового контролю – Залік.

Підсумкова оцінка визначається шляхом тестування результатами поточного контролю за 100-бальною шкалою з метою визначення рівня оволодіння матеріалом, слухач повинен набрати 60% правильних відповідей.

7.Навчально методичне забезпечення

- Програма підвищення кваліфікації.
- Мультимедійні презентації.
- Допоміжний роздатковий матеріал.

Питання до підсумкового контролю

1. Ведення випадку як базовий спосіб організації надання соціальних послуг у громаді: сутність, мета та завдання.
2. Місце ведення випадку в системі соціальних послуг в умовах децентралізації.
3. Принципи ведення випадку та їх практичне значення у роботі фахівця соціальної сфери.
4. Основні етапи ведення випадку та їх зміст.
5. Роль і функції фахівця із соціальної роботи (кейс-менеджера) у процесі ведення випадку.
6. Суб'єкти ведення випадку у громаді та особливості міжвідомчої і міждисциплінарної взаємодії.
7. Професійні межі відповідальності фахівця із соціальної роботи під час ведення випадку.
8. Етичні засади та дотримання принципу конфіденційності у процесі ведення випадку.
9. Значення оцінки потреб у процесі ведення випадку.
10. Види оцінки потреб особи / сім'ї та їх відмінності (первинна, початкова, комплексна).
11. Оцінка рівня безпеки особи та дитини: мета, зміст, алгоритм дій фахівця.
12. Виявлення складних життєвих обставин, ризиків і ресурсів особи / сім'ї.
13. Методи та інструменти оцінки потреб у процесі ведення випадку.

14. Участь отримувачів соціальних послуг в оцінці власних потреб: можливості та обмеження.
15. Професійні та етичні вимоги до проведення оцінки потреб.
16. Поняття насаження (empowerment) та його значення у соціальній роботі.
17. Внутрішня та зовнішня мотивація отримувачів соціальних послуг у процесі ведення випадку.
18. Залучення клієнтів до прийняття рішень і планування змін.
19. Формування відповідальності та самостійності отримувачів соціальних послуг.
20. Робота з опором та амбівалентністю клієнтів у процесі ведення випадку.
21. Партнерський підхід і професійна комунікація у соціальній роботі з отримувачами послуг.
22. Документаційний супровід ведення випадку: види документації та вимоги до її ведення.
23. Електронний кейс-менеджмент: сутність, можливості та обмеження.
24. Використання цифрових інструментів у процесі ведення випадку.
25. Захист персональних даних та забезпечення конфіденційності в електронному кейс-менеджменті.
26. Етичні та правові ризики цифровізації соціальних послуг.
27. Перспективи розвитку електронного кейс-менеджменту в системі соціальних послуг.
28. Аналіз практичної ситуації ведення випадку (кейс): обґрунтування дій фахівця.
29. Типові помилки під час ведення випадку та шляхи їх запобігання.
30. Критерії ефективності ведення випадку та підстави для завершення соціального супроводу.

8.Рекомендована література

Основна

1. Закон України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n482>
2. Міністерство соціальної політики України (2020). Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ № 643/34926. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20%23Текст#Текст>
3. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти Київ:Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021.175 с.
4. Методичні рекомендації з ведення випадку у сфері захисту дитини в умовах гуманітарного реагування: методичний посібник / О. Адрухович, Л. Зінюк, Д. Касьянова, О. Шаріпова; МБО «БФ «СОС Дитячі Містечка» Україна. – Київ: ТОВ «Мозаїк», 2024. – 72 с.
5. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
6. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів / Мітіна С.В., Белавін С.П., Орловська О.А., Журавель О.П., Стебляк О.Г. та ін. – К.: Галактика.- 2021. 436
7. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дацаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Київ, 2021. 72 с.
8. Семигіна, Т., Слозанська, Г. & Столярик, О. . Класифікація та стандартизація соціальних послуг: міжнародний та український досвід. Аналітичний матеріал. Київ: ПРООН.2024. 274 с.
9. Семигіна, Т., Столярик, О. Розвиток сильних сторін клієнтів соціальної роботи: Посібник. Таллінн:Teadmus.2024 257 с.
10. Ведення випадку у сфері захисту дитини. <https://drive.google.com/drive/folders/1EWwJwOoSC-kx3wrDhiTtqcv3LGgWR4vp>

11. Оцінка потреб дитини та її сім'ї / За заг. ред. І. Д. Зверєвої. Авт.: І. Д. Зверєва, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський, Ж. В. Петрочко, І. Саммон – К.: Держсоцслужба, 2007. – 144 с.
12. Зверєва І. Д., Кияниця З. П., Кузьмінський В. О., Петрочко Ж. В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб.: У 2-х част. — К.: «Кожній дитині», 2010. — Част. І. — 224 с.

Додаткова:

1. Кулик І.В. Соціальна робота з різними групами клієнтів: навчальний посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2020. 236с.
2. Оцінка потреб клієнтів URL: <http://surl.li/ebudx>
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text>
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text>
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text>
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2022 № 560 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#Text>
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text>
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 27.10.2023 № 1124 «Деякі питання надання соціальних послуг» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1124-2023-%D0%BF#Text>
10. Рішення про надання соціальної послуги консультування URL: <https://cutt.ly/i0QSfqc>
11. Столярик О., Семігіна Т. Підхід, орієнтований на сильні сторони: огляд основних принципів. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 4. С. 59–67.
12. Хлівнюк Т.П., Кулава К.О. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. Серія: Педагогіки і психології. 2021. № 67 – С. 122-127. ISSN 2415-7872

9.Електронні інформаційні ресурси

1. Наукова бібліотека Одеського національного університету імені І.І. Мечникова URL: <http://lib.onu.edu.ua/>
2. Науковий журнал «Психологія та соціальна робота» URL: <http://lib.onu.edu.ua/psychologyya/>
3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL <http://www.nbuv.gov.ua/>
4. Офіційний вебпортал Верховної Ради України URL: <https://www.rada.gov.ua/>