УДК 364-94 (73)

СТАНДАРТИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В США: ОГЛЯД ОСНОВНИХ ДОКУМЕНТІВ ПРОФЕСІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Семигіна Тетяна, докторка політичних наук, професорка, Академія праці, соціальних відносин і туризму.
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-5677-1785
E-mail: semigina.tv@gmail.com

У статті досліджуються професійні стандарти кейс-менеджменту в США з акцентом на їх потенційну адаптацію до системи соціальних послуг України. Дослідження починається з аналізу чотирьох основних стандартів кейс-менеджменту, що діють у США, розроблених ключовими професійними асоціаціями: Комісією з сертифікації кейс-менеджерів (CCMC), Національною асоціацією соціальних працівників (NASW), Товариством кейс-менеджменту Америки (CMSA) та Американською асоціацією кейс-менеджменту (ACMA). Кожен із цих стандартів надає унікальний погляд на кейс-менеджмент, висвітлюючи різні підходи, етичні норми та практичні рамки, що є важливими для ефективної практики.
Окреслено основні складові цих стандартів, зокрема компетенції, які очікуються від кейс-менеджерів, їх етичні зобов'язання та вплив цих стандартів на якість соціальних послуг. Крім того, стаття висвітлює потенційні переваги впровадження подібних стандартів в Україні. Обговорення зосереджено на необхідності вирішення конкретних викликів, таких як культурні та соціальні бар'єри, а також на створенні інституційних передумов для ефективної адаптації.
Ключові слова: *кейс-менеджмент, стандарти професійної практики, соціальні послуги, адаптація стандартів, США, сертифікація, мультидисциплінарні підходи, етичні норми, соціальні працівники, професійні асоціації, Україна.*

CASE MANAGEMENT STANDARDS IN THE USA: AN OVERVIEW OF KEY DOCUMENTS FROM PROFESSIONAL ORGANIZATION

Semigina Tetyana, Doctor of Political Sciences, Professor, Academy of Labor, Social Relations and Tourism.
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-5677-1785
E-mail: semigina.tv@gmail.com

This article explores the professional standards of case management in the United States, with a focus on their potential adaptation to the Ukrainian social services system. The study begins by examining the four main case management standards currently in use in the United States, developed by key professional associations: the Commission for Case Manager Certification (CCMC), the National Association of Social Workers (NASW), the Case Management Society of America (CMSA), and the American Case Management Association (ACMA). Each of these standards provides a unique perspective on case management, highlighting different approaches, ethical guidelines, and practical frameworks essential for effective practice.
The article emphasizes that the development of professional standards by self-regulating associations in the U.S. has played a significant role in the professionalization of case management. These standards ensure that case managers have the necessary skills, knowledge, and ethical grounding to effectively support individuals and families across a range of service sectors. The article outlines the core components of these standards, focusing on the competencies expected of case managers, their ethical obligations, and the impact of these frameworks on the quality of social services.
Furthermore, the article highlights the potential benefits of adopting similar standards in Ukraine. It

argues that international case management standards could serve as a foundation for improving Ukraine's social service system, provided that they are adapted to local conditions. The discussion focuses on the necessity of addressing specific challenges, such as cultural and social barriers, as well as the creation of institutional prerequisites for effective adaptation. Key recommendations include the introduction of multi-disciplinary approaches in healthcare, the clear delineation of case managers' roles within teams, the establishment of certification systems for case managers, and the formation of professional associations.

Key words: *Case Management, Professional Practice Standards, Social Services, Standard Adaptation, USA, Certification, Multidisciplinary Approaches, Ethical Standards, Social Workers, Professional Associations, Ukraine.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. В умовах реформування соціальної сфери та охорони здоров'я в Україні питання ефективного кейс-менеджменту, тобто спланованого медико-соціального супроводу клієнта, стає все більш актуальним. Закордонні науковці [13; 16] довели, що кейс-менеджмент відіграє ключову роль у координації послуг для вразливих категорій населення, забезпечуючи комплексний підхід до вирішення їхніх потреб, а відтак сприяє вищій якості життя.

В Україні послуговуються відносно звуженим поняттям кейс-менеджменту, а роль професійних асоціацій у визначенні його змісту зведена до нуля. Відтак відсутнє узгоджене бачення ролі кейс-менеджера, його компетентностей, етичних орієнтирів та місця в мультидисциплінарних командах [18; 20]. Це ускладнює як розробку ефективних навчальних програм, так і впровадження якісних послуг у сфері соціальної роботи. Адаптація міжнародного досвіду, зокрема американських професійних стандартів, може стати поштовхом для формування сучасного, цілісного підходу до кейс-менеджменту в українському контексті.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження засвідчують позитивний вплив впровадження кейс-менеджменту [12; 13; 22].

У світі існує багато моделей кейс-менеджменту, однак саме практика США є однією з найбільш системних і структурованих, яка має давні традиції фахового регулювання у контексті інтегрованих медико-соціальних підходів [9; 10]. Формування кейс-менеджменту як професійної практики спочатку відбувалося в охороні здоров'я, де цей підхід застосовували для координації послуг пацієнтам із хронічними захворюваннями [6]. Поступово кейс-менеджмент поширився у сферу соціальної роботи, де використовувався для підтримки сімей у кризових ситуаціях, допомоги бездомним та особам із залежностями. Зростання складності соціальних проблем та необхідність забезпечення безперервності послуг призвели до розробки формалізованих стандартів, які визначали ключові етичні принципи, професійні компетентності та процедурні аспекти кейс-менеджменту [2]. Американські професійні стандарти кейс-менеджменту, розроблені фаховими самоврядними організаціями, окреслюють критерії якості послуг, етичні принципи та вимоги до професійної підготовки фахівців [14; 16], слугують основою для професійної ідентифікації [5].

Для України вивчення американського досвіду може стати основою для розробки власних стандартів кейс-менеджменту, що сприятиме підвищенню якості соціальних послуг, інтеграції між секторами та забезпеченню ефективної допомоги тим, хто її потребує найбільше.

Мета та методологія. Ця стаття має на меті провести огляд офіційних стандартів кейс-менеджменту в США, розглянути їхні основні положення та визначити потенційні напрями адаптації подібних підходів в Україні. Аналіз документів ключових американських професійних організацій дозволяє простежити еволюцію стандартів, їхню

роль у забезпеченні якості послуг та їхній вплив на професіоналізацію кейс-менеджменту.

Дослідження базується на якісному аналізі офіційних документів та нормативно-правових актів, зокрема: (1) Case Management Society of America (CMSA) Standards of Practice – ключовий документ, що регламентує етичні принципи, компетентності та етапи кейс-менеджменту [4]; (2) Commission for Case Manager Certification (CCMC) Code of Professional Conduct – етичний кодекс сертифікованих кейс-менеджерів [3]; (3) National Association of Social Workers (NASW) Standards for Social Work Case Management – стандарти, що визначають роль кейс-менеджменту в соціальній роботі [11]; (4) American Case Management Association (ACMA) Standards of Practice – стандарти кейс-менеджменту в сфері охорони здоров'я [1]. Методологічна основа дослідження включає контент-аналіз цих документів та зіставлення їхніх ключових положень.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.

1. Розвиток стандартів кейс-менеджменту в США. Становлення стандартів кейс-менеджменту в США має довгу історію, що бере початок у середині XX століття. Потреба в уніфікованих підходах до надання соціальних і медичних послуг зумовлювалася зростанням складності випадків та необхідністю ефективної координації допомоги вразливим групам населення, зокрема літнім людям, ветеранам, особам з інвалідністю та хронічними захворюваннями.

Важливу роль у стандартизації цієї діяльності відіграли професійні організації, зокрема Товариство кейс-менеджменту Америки (Case Management Society of America, CMSA), засноване у 1990 році. Ця організація першою розробила Стандарти практики кейс-менеджменту (Standards of Practice), які встановили базові вимоги до якості надання послуг, визначили основні принципи та етапи роботи кейс-менеджера, окреслили професійні та етичні зобов'язання фахівців. Значний внесок у професіоналізацію галузі зробила Комісія з сертифікації кейс-менеджерів (Commission for Case Manager Certification, CCMC), створена у 1992 році, що впровадила механізми сертифікації та професійного нагляду за відповідністю етичним і кваліфікаційним стандартам. У 1999 році було засновано Американську асоціацію кейс-менеджменту (American Case Management Association, ACMA), яка зосередила увагу на стандартах кейс-менеджменту у сфері охорони здоров'я.

Окремо слід відзначити роль Національної асоціації соціальних працівників (National Association of Social Workers, NASW), яка розробила стандарти соціальної роботи в кейс-менеджменті (Standards for Social Work Case Management). Ці стандарти визначають кейс-менеджмент як важливий компонент соціальної роботи, орієнтований на забезпечення комплексного супроводу клієнтів та захист їхніх прав. Документ наголошує на необхідності дотримання соціальної справедливості, використання міждисциплінарного підходу та залучення клієнтів до прийняття рішень.

Ухвалення у 2010 році федеральних законів про захист пацієнтів та доступне медичне обслуговування (PPACA) та про інформаційні технології в охороні здоров'я для економічного та клінічного здоров'я (HITECH) сприяло легітимізації кейс-менеджменту як необхідної моделі надання медичних послуг та втручання [17], а також кейс-менеджера як складової мультидисциплінарної команди, що працює з пацієнтом у закладі охорони здоров'я. Роль кейс-менеджера вбачається у забезпеченні координації медичної допомоги, сприянні доступу до якісних, безпечних та ефективних медичних послуг, а також у підтримці пацієнта в розумінні своїх потреб та доступних ресурсів.

2. Стандарти практики кейс-менеджменту Товариства кейс-менеджменту Америки. Документ «***Стандарти практики кейс-менеджменту***» (Standards of Practice for Case Management) було вперше ухвалено Товариством кейс-менеджменту Америки

1992 році. Згодом вони регулярно оновлювались – у 1995, 2002, 2010, 2016, 2022 роках. Так, документ 2016 року відображають зміни в законодавчій та регуляторній практиці, що впливають на професійну практику кейс-менеджменту, зокрема необхідність залучення сім'ї пацієнта або його доглядача до надання послуг кейс-менеджменту та врахування задоволення пацієнта на всіх етапах процесу. Останні стандарти від 2022 року містять рекомендації щодо гнучкості кейс-менеджерів у складних умовах та надають поради, які краще відповідають потребам усіх категорій населення [4].

У цілому, ці стандарти не вважаються жорстким рецептом надання послуг та втручань кейс-менеджменту. Натомість, вони мають рекомендаційний характер для практики та визначають основні функції, ролі, обов'язки і взаємозв'язки, які становлять невіддільну частину ефективної міжпрофесійної практики кейс-менеджменту. Це особливо важливо в контексті забезпечення комплексної допомоги для людей, які стикаються з численними соціальними, медичними та психологічними викликами.

Слід зауважити, що визначення кейс-менеджменту, наведене в стандартах, підкреслює його багатофункціональність і орієнтацію на координацію послуг:

***«Кейс-менеджмент – це колаборативний процес оцінки, планування, фасилітації, координації догляду, оцінки та адвокації варіантів і послуг, що відповідають комплексним потребам здоров'я окремої особи та її родини через комунікацію та доступні ресурси, з метою сприяння безпеці пацієнта, якості догляду та ефективним результатам у плані витрат» [4, с. 11]*.**

Це визначення наголошує на важливості співпраці між різними фахівцями та установами в процесі планування та надання допомоги клієнту. Водночас воно вказує на ключові компоненти кейс-менеджменту, які включають оцінку потреб, планування, координацію, моніторинг, а також постійну адвокацію прав клієнтів для забезпечення високої якості обслуговування. Крім того, акцентується увага на необхідності використання доступних ресурсів та комунікаційних засобів для досягнення оптимальних результатів, що знижують витрати на догляд і підвищують ефективність медичних послуг.

У стандартах сформульовано керівні принципи для практики кейс-менеджменту, які надають конкретні рекомендації щодо підходів до взаємодії з клієнтами, акцентуючи увагу на важливості індивідуалізації кожного випадку та розвитку партнерства між клієнтом і кейс-менеджером (***табл.1***).

Таблиця 1.

Принципи кейс-менеджменту (CMSA, 2016)

Принцип	Характеристика
Клієнтоцентричний та колаборативний підхід	Використовувати підхід, орієнтований на культурні особливості, вподобання, потреби та цінності клієнта. Це підкреслює важливість адаптації послуг до індивідуальних обставин кожного клієнта, що є ключовим для досягнення ефективних результатів
Підтримка самовизначення і самоконтролю клієнта	Сприяти розвитку самостійності клієнта через адвокацію, спільне ухвалення рішень, консультування та медичну освіту. Це дає клієнтам можливість брати активну участь у процесі лікування та ухвалення рішень щодо свого здоров'я
Цілісний та співчутливий підхід до надання допомоги	Застосовувати комплексний підхід, що включає медичні, поведінкові, соціальні, психологічні, функціональні та інші потреби клієнта. Це дозволяє надавати всебічну

	підтримку, що сприяє досягненню загального добробуту клієнта
Культурна та мовна чутливість	Проявляти чутливість до культурних і мовних особливостей клієнтів і підтримувати знання про різноманітні популяції, з якими вони працюють. Це сприяє зниженню бар'єрів і покращенню доступу до послуг для різних груп населення
Використання доказових медичних практик	Застосовувати клінічні настанови, що базуються на наукових доказах, відповідно до практичного середовища
Підвищення безпеки клієнтів	Забезпечення безпеки клієнта має бути на всіх рівнях: індивідуальному, організаційному та громадському. Це включає в себе забезпечення належної координації між різними службами для уникнення ризиків і помилок у лікуванні
Інтеграція принципів зміни поведінки	Включати принципи змін поведінки в усі етапи кейс-менеджменту для підтримки позитивних змін
Залучення до ресурсів громади	Підключати клієнтів до доступних громадських ресурсів і підтримки, що допомагають їм долати труднощі і отримувати додаткову допомогу
Безпечна навігація через систему охорони здоров'я	Допомогти клієнтам орієнтуватися в системі охорони здоров'я для забезпечення своєчасного доступу до послуг
Професійний розвиток	Прагнути до постійного вдосконалення знань та практики, підтримувати високий рівень компетентності стосовно кейс-менеджменту
Підтримка підходів до управління якістю та покращення результатів	Сприяти покращенню якості послуг і результатів лікування через впровадження інновацій у практиці
Дотримання нормативних вимог	Забезпечити відповідність федеральним, державним і місцевим нормам, а також стандартам організацій та сертифікацій
Опертя на стандарти, кодекси етики та професійні кодекси	Демонструвати знання, уміння та навички у застосуванні стандартів практики, відповідних етичних норм та професійної поведінки

*Джерело: адаптовано з CMSA [4].*Наведені принципи практики кейс-менеджменту спрямовані на досягнення оптимального стану здоров'я, функціонування і автономії клієнта та його родини через адвокацію, оцінку, планування, комунікацію, освіту в галузі охорони здоров'я, управління ресурсами, координацію догляду, співпрацю та сприяння наданню послуг.

Проаналізований стандарт практики кейс-менеджменту віддзеркалює специфіку медико-соціального, комплексного догляду, який практикується в США.

3. Етичний кодекс сертифікованих кейс-менеджерів ССМС. У багатьох країнах, зокрема в США, функції кейс-менеджера часто виконують медичні сестри, які мають вищу освіту та відповідне ліцензування. Їхні обов'язки включають ведення документації, збирання медичної історії пацієнта, підтримання зв'язку з ним та, за потреби, з його родиною. Головними аспектами їхньої діяльності є управління, координація, сприяння та оцінка наданої допомоги та послуг для клієнтів і систем, що їх підтримують.

Ці кейс-менеджери повинні пройти належну підготовку та сертифікацію у спеціальному центрі. Комісія для сертифікації кейс-менеджерів (The Commission for Case Manager Certification, ССМС) затвердила спеціальну навчальну програму та схвалила документ «***Кодекс професійної поведінки кейс-менеджерів***» (The Code of Professional

Conduct for Case Managers). Цей регулярно обновлюваний етичний кодекс визначає основні принципи та стандарти професійної поведінки для кейс-менеджерів, спрямовані на захист інтересів громадськості та забезпечення високої якості послуг [3]. Кодекс складається з принципів, правил поведінки та стандартів професійної діяльності.

Основні принципи Кодексу включають:

1. Поставлення інтересів громадськості вище власних.
2. Повага до прав та гідності всіх клієнтів.
3. Об'єктивність у відносинах з клієнтами.
4. Дотримання чесності та вірності у стосунках з клієнтами та іншими сторонами.
5. Підтримання компетентності на рівні, що забезпечує надання послуг найвищої якості.
6. Дотримання цілісності сертифікації CCM та вимог щодо її використання.
7. Дотримання всіх законів та регуляторних актів.
8. Сприяння підтримці цілісності Кодексу шляхом участі у його перегляді та оновленні.

Крім того, Кодекс наголошує на важливості дотримання конфіденційності, професійної відповідальності та розвитку, а також необхідність уникнення конфлікту інтересів. Він також містить визначення ключових термінів, таких як «адвокація», «оцінка», «автономія» та інші, що сприяє єдиному розумінню та застосуванню стандартів професійної поведінки серед кейс-менеджерів.

Кодекс містить механізми подання скарг, якщо клієнти вважають, що кейс-менеджер діяв непрофесійно. Ці положення свідчать про відкритість системи до зворотного зв'язку та захисту прав одержувачів послуг.

Дотримання цього Кодексу є обов'язковим для всіх сертифікованих кейс-менеджерів і сприяє забезпеченню високих стандартів етики та професіоналізму в сфері кейс-менеджменту.

Отже, підтримання професійних меж та повага до конфіденційності і приватності можна вважати двома ключовими етичними засадами, яких мають дотримуватися кейс-менеджери. Ці межі слугують гарантією благополуччя клієнтів, а також підтримують цілісність і довіру до професійної діяльності кейс-менеджера.

4. <u>Стандарти кейс-менеджменту у соціальній роботі (NASW).</u> Національна асоціація соціальних працівників США (NASW) у 1992 році ухвалила **Стандарти кейс-менеджменту у соціальній роботі (**Standards for Social Work Case Management). У 2013 році відбувся перегляд цих стандартів [11]. Вони адресовані професійним соціальним працівникам, які виконують функції кейс-менеджера у межах спеціально визначеної ролі. Соціальні працівники, що здійснюють кейс-менеджмент, можуть діяти як частина соціальної служби або міждисциплінарної команди у різних установах: у закладах охорони здоров'я, школах, лікарнях, програмах допомоги працівникам чи в умовах приватної практики.

У цих стандартах підкреслюється, що не існує єдиного загальновизнаного визначення кейс-менеджменту, так само як і універсальної моделі його реалізації в соціальній роботі. Саме тому одним із головних завдань стандартів є прояснення сутності кейс-менеджменту в контексті соціальної роботи, а також визначення ролі соціального працівника як кейс-менеджера.

Практика кейс-менеджменту істотно варіюється залежно від контексту соціальної роботи й ще більше – у випадку застосування цього підходу представниками інших професій. Попри таку різноманітність, існують ключові елементи, що відрізняють кейс-менеджмент у соціальній роботі від інших форм цієї діяльності.

Згідно із документом ухвалені Національної асоціації соціальних працівників США,

кейс-менеджмент у соціальній роботі – це метод надання послуг, за якого професійний соціальний працівник здійснює оцінку потреб клієнта (та, за необхідності, його сім'ї), організовує, координує, відстежує, оцінює ефективність і виступає адвокатом комплексу послуг, які спрямовані на задоволення складних потреб конкретної особи. Провайдером таких послуг є саме соціальний працівник.

На відміну від інших форм кейс-менеджменту, соціальна робота орієнтується як на біопсихосоціальний статус клієнта, так і на стан соціальної системи, в межах якої здійснюється кейс-менеджмент. Такий підхід охоплює як мікро-, так і макрорівень: втручання реалізується одночасно на рівні індивіда і на рівні системи.

Як зазначено у стандарті, соціальний працівник у процесі кейс-менеджменту формує та підтримує терапевтичні взаємини з клієнтом, які можуть передбачати посередництво між особою та різними системами, що надають необхідні ресурси, послуги й можливості. Послуги в межах кейс-менеджменту можуть надаватися як в межах однієї організації, так і розподілятись між кількома установами чи агенціями.

Згідно зі стандартами NASW, основна мета кейс-менеджменту полягає в оптимізації функціонування клієнта шляхом надання якісних послуг найбільш ефективним і раціональним способом особам із множинними та складними потребами. Як і інші методи соціальної роботи, кейс-менеджмент базується на фундаменті професійної підготовки, цінностей, знань, теорій і навичок, що застосовуються з метою досягнення цілей, які визначаються спільно з клієнтом та, за потреби, його родиною.

Ці цілі включають:

– розвиток здібностей клієнтів до адаптації, розв'язання проблем та подолання життєвих труднощів;

– сприяння ефективному та гуманному функціонуванню систем, що забезпечують ресурси та послуги;

– налагодження зв'язків між людьми та відповідними сервісними структурами;

– вдосконалення масштабів і потенціалу системи надання допомоги;

– внесок у формування й удосконалення соціальної політики.

Стандарти NASW для кейс-менеджерів у соціальній роботі можна поділити на три основні групи**:** клієнт**,** система та кейс-менеджер у соціальній роботі**:**

1. Кейс-менеджер у соціальній роботі має мати бакалаврський або магістерський ступінь за програмою соціальної роботи, акредитованою Радою з освіти у галузі соціальної роботи, та володіти знаннями, навичками й досвідом, необхідними для компетентного виконання діяльності кейс-менеджера.

2. Кейс-менеджер у соціальній роботі має використовувати свої професійні навички та компетентності для служіння клієнту, чиї інтереси є основними.

3. Кейс-менеджер у соціальній роботі має забезпечити участь клієнта на всіх етапах практики кейс-менеджменту настільки, наскільки це можливо.

4. Кейс-менеджер у соціальній роботі має забезпечити право клієнта на конфіденційність і дотримуватися належного рівня конфіденційності при передачі інформації про клієнта іншим особам.

5. Кейс-менеджер у соціальній роботі має втручатися на рівні клієнта для надання та / або координації доставки прямих послуг клієнтам і їхнім родинам.

6. Кейс-менеджер у соціальній роботі має втручатися на рівні системи послуг для підтримки послуг кейс-менеджменту, а також розширення пропозиції та покращення доступу до інших необхідних послуг.

7. Кейс-менеджер у соціальній роботі має бути обізнаний з доступністю ресурсів, вартістю послуг і бюджетними параметрами та бути фінансово відповідальним при виконанні всіх функцій та діяльності кейс-менеджменту.

8. Кейс-менеджер у соціальній роботі має брати участь у заходах з оцінки та забезпечення якості, спрямованих на моніторинг доцільності та ефективності як системи надання послуг, у якій здійснюється кейс-менеджмент, так і власної діяльності кейс-менеджера, а також забезпечення повної професійної відповідальності.

9. Кейс-менеджер у соціальній роботі має мати розумне навантаження з клієнтами, яке дозволяє ефективно планувати, надавати та оцінювати завдання кейс-менеджменту, пов'язані з інтервенцією як на рівні клієнта, так і на рівні системи.

10. Кейс-менеджер у соціальній роботі має поводитися з колегами з повагою та ввічливістю і прагнути до підвищення міжпрофесійної, внутрішньопрофесійної та міжсекторальної співпраці на благо клієнта.

Наведені стандарти виразно окреслюють ролі та обов'язки кейс-менеджера на різних рівнях соціальної роботи, включаючи як безпосередню взаємодію з клієнтом, так і загальний підхід до забезпечення якості та ефективності системи надання послуг.

5. Стандарти практики кейс-менеджменту (ACMA). Ще один документ, який згадують, коли ведуть мову про американські стандарти кейс-менеджменту, – це ***Стандарти практики кейс-менеджменту,*** розроблені Американською асоціацією кейс-менеджменту (ACMA). Цей документ здебільшого орієнтований на фахівців, що працюють у стаціонарних медичних установах, лікарнях та системі охорони здоров'я в цілому [1]. Ці стандарти охоплюють як клінічний аспект, так і питання переходу пацієнта між рівнями допомоги (care transitions).

Асоціація визначає кейс-менеджмент як динамічний процес, який охоплює оцінку, планування, реалізацію, координацію, моніторинг та оцінку для покращення результатів, досвіду та вартості. Практика кейс-менеджменту є професійною та співпрацею, що відбувається в різних умовах, де надаються медичні послуги, психічне здоров'я та соціальна підтримка. Це визначення підкреслює важливість міждисциплінарного підходу та інтеграції різних видів підтримки, що сприяє досягненню кращих результатів для клієнтів.

Основними компонентами практики кейс-менеджменту, згідно з ACMA, є:

- Оцінка (assessment).
- Планування лікування і виписки (treatment & discharge planning).
- Координація (coordination).
- Адвокація в інтересах пацієнта (advocacy).
- Підтримка мультидисциплінарної комунікації.
- Забезпечення безперервності догляду.

У документі визначено сім конкретних стандартів практики кейс-менеджменту.

1. *Відповідальність*: кейс-менеджери демонструють спільну відповідальність на рівні пацієнта та команди, беруть участь у прийнятті рішень і використовують процес ескалації, коли це необхідно.

2. *Професіоналізм:* практика кейс-менеджера має відповідати місії та цінностям організації, дотримуватися етичних та професійних стандартів, постійно удосконалювати навички, впроваджувати інновації та оцінювати свою діяльність.

3. *Співпраця*: кейс-менеджери працюють в партнерстві з пацієнтами, їхніми родинами та іншими членами команди для досягнення оптимальних результатів, поважають цілі та переваги пацієнта і налаштовують комунікацію.

4. *Адвокація:* кейс-менеджери представляють інтереси пацієнтів і їхніх родин щодо доступу до послуг, захисту прав та здоров'я пацієнта, підтримують самовизначення пацієнта у прийнятті рішень та сприяють культурно компетентному догляду.

5. *Управління ресурсами*: кейс-менеджери керують витратами на медичне обслуговування, забезпечують оптимальні результати, інформують пацієнтів та команди

про економічний вплив варіантів лікування та сприяють уникненню непотрібних витрат.

6. *Технології:* кейс-менеджери впроваджують інновації та технології для покращення співпраці та результатів лікування, забезпечують використання технологій для підтримки функцій кейс-менеджменту та відповідності нормативним вимогам щодо захисту медичної інформації.

7. *Сертифікація*: сертифікація підтверджує знання, компетентність і навички кейс-менеджера, що дозволяє йому надавати послуги в системах охорони здоров'я на високому професійному рівні.

Цей документ має побіжний стосунок до сфери соціальної роботи, водночас він орієнтований переважно на клінічні аспекти, ефективність витрат, логістику догляду та взаємодію з медичними страховими компаніями та іншими системами оплати. У контексті соціальної роботи кейс-менеджменту важливіші аспекти, пов'язані з соціальним благополуччям пацієнтів, підтримкою їхніх соціальних прав, доступом до соціальних послуг, що дозволяє соціальним працівникам брати участь у процесах кейс-менеджменту, проте із акцентом на соціальні та психологічні фактори. Тому цей стандарт може бути корисним для розуміння інтеграції клінічних та соціальних аспектів у процесі кейс-менеджменту, однак не є основним у сфері соціальної роботи.

6. Порівняльний аналіз американських стандартів. Сучасний розвиток стандартів кейс-менеджменту у США орієнтований на інтеграцію послуг, що поєднують медичну, соціальну та психологічну підтримку, застосування клієнтоцентричних підходів, які передбачають активну участь отримувачів послуг у процесі прийняття рішень, а також використання цифрових технологій для оптимізації процесів управління випадками. Стандартизація цієї діяльності сприяє підвищенню якості соціальних і медичних послуг, забезпечує прозорість процесів та підсилює професіоналізацію кейс-менеджменту [19; 21].

Вивчення стандартів кейс-менеджменту, ухвалених професійними саморегулівними організаціями США, дозволяє зрозуміти, як різні асоціації визначають ключові етичні принципи, обов'язки кейс-менеджерів, а також методи оцінки та моніторингу ефективності їх роботи. У таблиці 2 порівнюються чотири основні стандарти, що регламентують діяльність кейс-менеджерів у різних контекстах – від загальних стандартів до клінічно орієнтованих підходів. Це дає змогу глибше осмислити відмінності та спільні риси в американській практиці професійного регулювання кейс-менеджменту.

Таблиця 2.

Порівняльний аналіз американських стандартів кейс-менеджменту

Критерій	CCMC (Code of Professional Conduct)	CMSA (Case Management Standards)	NASW (Social Work Case Management Standards)	ACMA (Clinical Case Management Standards)
Етичні принципи	Професійна поведінка, дотримання етики та конфіденційності	Суворе дотримання етики у наданні послуг	Акцент на етичному підході в соціальній роботі, конфіденційності	Окремий акцент на етичних стандартах для клінічних випадків
Роль кейс-менеджера	Кейс-менеджери зобов'язані дотримуватися етичних стандартів, взаємодіяти з усіма	Професіонал у галузі охорони здоров'я та соціальних послуг	Кейс-менеджери повинні брати на себе роль, яка включає допомогу у вирішенні проблем і забезпеченні	Спеціалізація на клінічних випадках, медичні та соціальні аспекти

	сторонами процесу		доступу до послуг	
Інтервенція та послуги	Оцінка потреб клієнтів, створення індивідуальних планів втручання	Оцінка та координування послуг у рамках широкого спектру потреб	Визначення необхідних послуг, забезпечення інтегрованої допомоги	Медико-соціальне втручання, координування клінічної допомоги
Компетентності	Акцент на професійні навички в галузі кейс-менеджменту та соціальної роботи	Навички ефективної організації послуг і управління випадками	Розвиток комунікаційних навичок, управління випадками, адвокація	Клінічні навички управління та організації медичних послуг
Оцінка та моніторинг	Оцінка ефективності втручань, нагляд за прогресом	Контроль за ефективністю надання послуг, включаючи зворотний зв'язок	Оцінка ефективності через дослідження та моніторинг	Акцент на результатах лікування, вимірювання клінічного прогресу
Робота з іншими професіоналами	Співпраця з іншими фахівцями для досягнення найкращих результатів	Співпраця з медичними та соціальними установами	Інтеграція з іншими соціальними та медичними професіоналами	Взаємодія з лікарями, психологами та іншими медичними фахівцями

Джерело: складено авторкою.

Всі проаналізовані стандарти орієнтовані на комплексний підхід до надання послуг. Вони зосереджуються на координації послуг через багатофункціональні стратегії та колаборацію між різними фахівцями. До ключових принципів кейс-менеджменту в США можна віднести:

- *Клієнтоцентричність*: підхід, орієнтований на потреби та цінності клієнта.
- *Самовизначення та самоконтроль клієнта*: підтримка автономії клієнта у прийнятті рішень.
- *Цілісність допомоги, холі стичний підхід:* інтеграція медичних, соціальних, психологічних та інших аспектів.
- *Культурна чутливість*: адаптація послуг відповідно до культурних і мовних особливостей клієнтів.

Ці принципи добре відповідають сучасним тенденціям соціальної роботи, де значення має не лише медичний аспект, а й соціальні та культурні чинники.

Стандарти кейс-менеджменту США наголошують на тому, що кейс-менеджери в соціальній роботі повинні працювати як частина міждисциплінарних команд у різних установах, як-от заклади охорони здоров'я, інтегровані медико-соціальні заклади, соціальні інституції на рівні громади тощо. Такий інституційний підхід засвідчує важливість колаборації між різними фахівцями для забезпечення комплексної підтримки клієнтів, враховуючи всі аспекти їхнього життя. Це сприяє ефективнішій інтеграції послуг та наданню більш персоналізованої і цілісної допомоги.

Дослідження, проведені у США [7; 8], визначають, що кейс-менеджмент можна розглядати як іманентну характеристику професійної соціальної роботи, що спирається на комплексний біопсихосоціальний підхід. Цей підхід забезпечує цілісне розуміння потреб клієнта, враховуючи його фізичні, психологічні та соціальні аспекти. Кейс-менеджмент, таким чином, стає інструментом, що дозволяє ефективно координувати

надання різних послуг, сприяючи інтеграції ресурсів та підходів для досягнення найкращих результатів для клієнта.

7. Зіставлення з Україною та рекомендації. Слід звернути увагу, що американські стандарти практики кейс-менеджменту суттєво відрізняються за призначенням та змістом як від державних стандартів соціальних послуг, так і від професійних стандартів, що ухвалюються в Україні. Американські стандарти є довільними за формою, оскільки вони віддзеркалюють професійне бачення та підходи до кейс-менеджменту, що ґрунтуються на досвіді практиків і потребах громадян. Вони надають певну гнучкість у застосуванні, дозволяючи адаптуватися до різних умов і контекстів. Такий підхід, хоча й має свої переваги, різниться від стандартів, характерних для України. Однак, це не означає, що стандарти США не можуть стати своєрідною візійною точкою, основою для модернізації соціальних послуг в Україні, ефективним орієнтиром для вдосконалення практики в умовах української реальності. Для цього важливо адаптувати принципи та етичні норми, враховуючи культурні, соціальні та економічні умови країни.

Зокрема, можна виділити кілька ключових напрямків для успішної адаптації цих стандартів в Україні та їх апробації у вітчизняній практиці:

1. *Поширення мультидисциплінарних підходів в охороні здоров'я:* адаптація стандартів кейс-менеджменту може сприяти розвитку мультидисциплінарних команд у медичних закладах, де соціальні працівники працюватимуть поруч з медичними працівниками для забезпечення комплексного підходу до потреб пацієнтів.
2. *Виразне окреслення функцій кейс-менеджера в мультидисциплінарних командах*: важливо чітко визначити роль кейс-менеджера в командах, що працюють з різними фахівцями, та провести контрольовану апробацію цих підходів. Це дозволить уникнути перехресних обов'язків та забезпечить ефективну координацію між учасниками процесу надання соціальних послуг.
3. *Підвищення кваліфікації соціальних працівників через сертифікацію та постійну підготовку*: оскільки кейс-менеджмент вимагає високого рівня професіоналізму, в Україні доцільно запровадити систему сертифікації та постійного навчання для соціальних працівників, що займаються цією діяльністю. Це дозволить забезпечити відповідність високим стандартам та етичним вимогам. Водночас важливо враховувати обмежені ресурси для такої підготовки та розробити механізми, які дозволять ефективно поєднувати високі вимоги до кваліфікації з реальними можливостями професійного розвитку.
4. *Формування професійної асоціації кейс-менеджерів*: перспективним виглядає створення національної професійної асоціації кейс-менеджерів, яка б забезпечувала стандартизацію професії, сприяла розвитку культурно-чутливмх практик та освітніх програм, а також стала платформою для обміну досвідом серед фахівців. Однак створення такої організації може зіткнутися з певними труднощами, такими як недостатня кількість фахівців, відсутність підтримки з боку держави та недооцінка важливості професіоналізації цієї сфери.

Ці кроки допоможуть інтегрувати кращі світові практики кейс-менеджменту в українську систему соціальних послуг, забезпечивши більш ефективну та комплексну допомогу громадянам.

При адаптації міжнародних стандартів кейс-менеджменту до української практики важливо враховувати культурні та соціальні бар'єри, які можуть виникнути в процесі впровадження нових підходів. Ці бар'єри можуть стосуватися як традиційних методів надання соціальних послуг, так і загальної готовності суспільства до змін. Подолання цих бар'єрів вимагатиме ретельного аналізу національних реалій, адаптації стандартів до

українського контексту, а також розробки політики та освітніх програм, що сприятимуть інтеграції міжнародного досвіду в національні практики.

Для успішної адаптації міжнародних стандартів потрібно розробити стратегії, які сприятимуть покращенню координації та взаєморозуміння між учасниками процесу, що дозволить забезпечити ефективність кейс-менеджменту в умовах, що суттєво відрізняються від тих, які існують у країнах з розвиненими системами соціальних послуг, та з урахуванням новітніх можливостей інформаційних цифрових систем.

Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямку. У США сформувалась практика ухвалення професійних стандартів саморегулівними фаховими асоціаціями, що сприяло розвитку ефективних механізмів контролю за якістю надання соціальних послуг. Що стосується кейс-менеджменту, то в країні співіснують чотири основні стандарти, які розроблені різними професійними асоціаціями: CCMC (Code of Professional Conduct for Certified Case Managers), NASW (Standards for Social Work Case Management), CMSA (Standards of Practice for Case Management) та ACMA (Standards of Practice for Case Management, with clinical focus). Кожен з цих стандартів має свої особливості, що відображають різні аспекти практики кейс-менеджменту, зокрема етичні норми, кваліфікаційні вимоги та принципи інтеграції мультидисциплінарних підходів у надання соціальних послуг.

Стандарти кейс-менеджменту в США можуть стати ефективною основою для вдосконалення системи соціальних послуг в Україні. Для цього важливо адаптувати принципи і етичні норми, враховуючи місцеві умови, а також сформувати інституційні передумови для впровадження таких стандартів. Це включає створення професійних асоціацій кейс-менеджерів, розробку системи сертифікації та постійного навчання для соціальних працівників, запровадження мультидисциплінарних підходів у закладах охорони здоров'я та чітке визначення ролей і функцій кейс-менеджерів у цих командах.

Загалом, розвиток системи кейс-менеджменту в Україні потребує комплексного підходу, який включає освітні, організаційні та соціокультурні зміни. Подальші дослідження в галузі кейс-менеджменту в Україні можуть охоплювати кілька ключових напрямів. Один із них стосується детального аналізу наявних стандартів кейс-менеджменту в інших країнах з подальшим порівняльним дослідженням їх застосування в українському контексті. Це дозволить глибше зрозуміти, які елементи міжнародного досвіду можуть бути ефективно адаптовані до умов України.

Іншим важливим напрямом є вивчення культурних, соціальних та організаційних бар'єрів, які можуть виникнути при впровадженні міжнародних стандартів. Дослідження можуть включати досвід соціальних працівників, їхні переживання, потреби та очікування від нових підходів, а також шляхи подолання цих бар'єрів на рівні місцевих громад.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ACMA (2023). *Case Management Standards of Practice & Scope of Services.* https://www.acmaweb.org/forms/Standards_of%20Practice_Scope_of%20Services_Brochure.pdf

2. Bolton, K. W., Hall, J. C., & Lehmann, P. (Eds.). (2021). *Theoretical perspectives for direct social work practice: A generalist-eclectic approach*. Springer Publishing Company.

3. CCMC (2025). *Code of Professional Conduct*. https://ccmcertification.org/about-ccmc/code-professional-conduct

4. CMSA (2022). ***Standards of Practice for Case Management.*** https://cmsa.org/sop22/

5. Currie, G., Bharatan, I., Mahesh, S., & Miller, R. (2025). Supporting New Ways of Working for Social Workers Through High Performance Work Practices: Sustaining Professional Identity. *Human Resource Management*, *64*(2), 503–521.

6. ElSayed, N. A., Aleppo, G., Aroda, V. R., Bannuru, R. R., Brown, F. M., Bruemmer, D., ... & Gabbay, R.

A. (2023). Improving care and promoting health in populations: standards of care in diabetes – 2023. *Diabetes care*, *46*(Supplement_1), 10–18.
7. Healy, K. (2022). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Bloomsbury Publishing.
8. Howe, D. (2023). Knowledge, power, and the shape of social work practice. In *The sociology of social work* (pp. 202–220). Routledge.
9. Leutz, W. N. (1999). Five laws for integrating medical and social services: lessons from the United States and the United Kingdom. *The Milbank Quarterly*, *77*(1), 77–110.
10. Mawn, B., & Bradley, J. (1993). Standards of Care for High-Risk Prenatal Clients: The Community Nurse Case Management Approach. *Public Health Nursing*, *10*(2), 78–88.
11. National Association of Social Workers. (2013). *Standards for social work case management*. https://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp#intro
12. Nuij, C., Van Ballegooijen, W., De Beurs, D., Juniar, D., Erlangsen, A., Portzky, G., ... & Riper, H. (2021). Safety planning-type interventions for suicide prevention: meta-analysis. *The British Journal of Psychiatry*, *219*(2), 419–426.
13. Ocloo, J., Garfield, S., Franklin, B. D., & Dawson, S. (2021). Exploring the theory, barriers and enablers for patient and public involvement across health, social care and patient safety: a systematic review of reviews. *Health research policy and systems*, *19*, 1–21.
14. Park, E. J., & Huber, D. L. (2009). Case management workforce in the United States. *Journal of Nursing Scholarship*, *41*(2), 175–183.
15. Poole, P.J., Chase, B., Frankel, A. and Black, P.N. (2001), Case management may reduce length of hospital stay in patients with recurrent admissions for chronic obstructive pulmonary disease. Respirology, 6: 37–42. https://doi.org/10.1111/j.1440-1843.2001.00294.x
16. Reamer, F. G. (2023). Standards of Care in Social Work: Ethical and Risk Management Implications. *Social work*, *68*(4), 277–285.
17. Rosenbaum, S. (2011). The Patient Protection and Affordable Care Act: implications for public health policy and practice. *Public Health Rep*., 126(1),130–5.
18. Semigina, T. & Yeroshenko, K. (2024). Policy of decentralization in Ukraine: threats and opportunities for community work. In: Baikady, R. et al., eds. *The Oxford Handbook of Power, Politics and Social Work* (pp. 517–538). New York: Oxford University Press.
19. Shi, L., & Singh, D. A. (2022). *Essentials of the US health care system*. Jones & Bartlett Learning.
20. Stoliaryk, O. & Semigina, T. (2024). Working with ex-combatants in Ukraine: implications for local and international social work academia. *Journal of Human Rights and Social Work,* 9, 453–463. https://doi.org/10.1007/s41134-024-00331-1
21. Walker, S. (Ed.). (2025). *Modern Mental Health: Critical Perspectives on Psychiatric Practice*. Taylor & Francis
22. Zhang, Y., Zou, W., Wu, X., Wang, X., Zhang, M., Wu, X., Qin, H., & Zhang, M. (2022). Effect of hospital-based case management on psychosocial wellbeing and treatment outcomes in colorectal cancer patients: A quasi-experimental study. *International Journal of Nursing Practice*, 28(6), e13104. https://doi.org/10.1111/ijn.13104