

ЕКОСИСТЕМА ЦИФРОВОГО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВETERANІВ ВІЙНИ: КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ, ЦИФРОВИЙ КЕЙС ТА МЕХАНІЗМИ МІЖВІДОМЧОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Петровська К. В., Сердюченко А. О.

ВСТУП

Цифрова трансформація є одним із визначальних напрямів модернізації сучасних систем соціального захисту населення. Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, електронного урядування, інтегрованих інформаційних систем та сервісів дистанційної взаємодії зумовлює переосмислення традиційних моделей надання соціальних послуг. Сьогодні цифрові рішення розглядаються не лише як інструмент автоматизації адміністративних процедур, а як важливий механізм забезпечення доступності, адресності, оперативності та безперервності соціальної підтримки населення. Міжнародний досвід країн ОЕСД засвідчує, що інтеграція цифрових платформ, аналітики даних, автоматизованих сервісів і сучасних інформаційних технологій сприяє підвищенню ефективності систем соціального захисту, спрощує доступ до соціальних послуг та створює умови для більш скоординованої міжвідомчої взаємодії¹.

Для України цифровізація соціальної сфери набуває особливого значення у зв'язку із повномасштабною війною, що розв'язана російською федерацією проти України. Зростання чисельності ветеранів війни та членів їхніх сімей, які потребуватимуть комплексної соціальної підтримки після повернення до мирного життя, обумовлює необхідність модернізації існуючої системи соціального супроводу². За оцінками ОЕСД, на початку 2026 року в Україні було зареєстровано понад 1,4 млн ветеранів, а після завершення війни чисельність ветеранської спільноти разом із членами сімей може досягти 5,5 млн осіб³. Такий масштаб реінтеграції не має аналогів у сучасній європейській практиці та потребує створення ефективної, скоординованої й технологічно підтриманої системи соціального супроводу, здатної забезпечити своєчасне виявлення потреб ветеранів, безперервність підтримки та міжвідомчу взаємодію.

Соціальний супровід ветеранів війни характеризується комплексністю та міждисциплінарністю, оскільки охоплює оцінювання потреб, соціальне консультування, психологічну підтримку, медичну й професійну реабілітацію, сприяння працевлаштуванню, освітню інтеграцію, соціальну адаптацію та моніторинг результатів реінтеграції. За таких умов цифрові технології перестають виконувати

¹ ОЕСР (2024), *Модернізація доступу до соціального захисту: стратегії, технології та досягнення в галузі даних у країнах ОЕСР*, OECD Publishing, Париж. <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>

² Ihnatenko, K., & Sadzaglishvili, S. (2023). The digitalization of social services in response to the war in Ukraine. *Social Work and Education*, 10(3). <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2>

³ ОЕСР (2026), «Підтримка ветеранів України», Видавництво ОЕСР, Париж. <https://doi.org/10.1787/6e80787d-en>

допоміжну функцію і поступово стають системоутворюючим елементом організації соціальної роботи, забезпечуючи безперервність супроводу, оперативний обмін інформацією між надавачами послуг, персоналізацію підтримки та прийняття управлінських рішень.

Науковий інтерес до використання цифрових технологій у соціальній роботі істотно зріс протягом останніх років. У сучасній зарубіжній літературі сформувався самостійний напрям досліджень Digital Social Work, у межах якого розглядаються можливості використання цифрових платформ, електронного кейс-менеджменту, дистанційного консультування, технологій штучного інтелекту, а також етичні аспекти цифрової взаємодії з отримувачами соціальних послуг. Особлива увага приділяється питанням цифрової компетентності соціальних працівників, захисту персональних даних, забезпеченню цифрової інклюзії та формуванню професійних стандартів використання цифрових технологій у соціальній роботі⁴⁵.

Другий напрям сучасних досліджень пов'язаний із цифровою трансформацією систем соціального захисту. У документах OECD, Європейської Комісії та інших міжнародних організацій цифровізація розглядається як стратегічний інструмент модернізації соціальної політики, що забезпечує інтеграцію інформаційних ресурсів, підвищення доступності соціальних послуг, автоматизацію адміністративних процедур, розвиток клієнтоорієнтованих сервісів та посилення міжвідомчої взаємодії. У цих дослідженнях наголошується на необхідності переходу від цифровізації окремих процесів до формування інтегрованих цифрових екосистем соціального захисту⁶.

В українському науковому просторі питання цифровізації соціальної роботи, розвитку електронних соціальних послуг, цифрової грамотності й цифрової етики соціальних працівників висвітлено у працях Т. Семигіної, І. Трубавіної, а також у публікаціях науковців, присвячених цифровій трансформації соціальної сфери. Паралельно активно розвивається науковий напрям, пов'язаний із соціальною реінтеграцією ветеранів війни, міжвідомчою взаємодією, кейс-менеджментом, психосоціальною підтримкою та розвитком ветеранської політики, який представлений працями О. Білінова, Н. Гусак, аналітичними дослідженнями Українського ветеранського фонду та Міністерства у справах ветеранів України. Водночас зазначені напрями досліджень переважно розвиваються автономно і лише епізодично перетинаються між собою⁷.

Проведений аналіз наукових праць дає підстави стверджувати, що на сьогодні відсутні комплексні дослідження, у яких цифрові технології розглядалися б як основа цілісної системи соціального супроводу ветеранів війни. Недостатньо розкритими

⁴ Rodríguez-Martínez A., Amezcua Aguilar M. T., Cortés Moreno J., Jiménez-Delgado J. J. *Ethical Issues Related to the Use of Technology in Social Work Practice. A Systematic Review*. SAGE Open. 2024. Vol. 14(3). <https://doi.org/10.1177/21582440241274842>

⁵ Behan-Devlin J. *Digital Technology in Children's Safeguarding Social Work Practice in the 21st Century: A Scoping Review*. The British Journal of Social Work. 2024. Vol. 54(7) <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae071>

⁶ OECD. *Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries*. Paris : OECD Publishing, 2024. <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>

⁷ Скляр Т. *Ethical Standards for Digital Technology Use in Social Work Practice*. Social Work and Education. 2021. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.21.1.3>.

залишаються питання інтеграції цифрового кейс-менеджменту, електронних сервісів, міжвідомчих інформаційних систем, технологій дистанційної підтримки та аналітики даних у єдину екосистему соціального супроводу. Саме ця наукова прогалина визначає актуальність дослідження та зумовлює необхідність обґрунтування екосистемного підходу до використання цифрових інструментів у соціальному супроводі ветеранів війни.

1. Цифрова трансформація соціального супроводу ветеранів війни: теоретико-концептуальні засади

Соціальний супровід традиційно розглядається як одна з базових технологій соціальної роботи, спрямована на комплексну підтримку особи чи сім'ї шляхом оцінювання потреб, планування індивідуальної програми допомоги, координації міжвідомчої взаємодії, моніторингу результатів та коригування заходів відповідно до змін життєвої ситуації. Українські дослідники соціальної роботи Т. Семигіна, І. Трубавіна та Н. Гусак наголошують, що сучасний соціальний супровід дедалі більше орієнтується на міждисциплінарний підхід, партнерство і координацію ресурсів різних інституцій⁸.

У зарубіжній науковій літературі останнього десятиліття відбувається активне переосмислення традиційних моделей соціальної роботи під впливом цифрової трансформації суспільства. У працях J. Behan-Devlin, A. Rodríguez-Martínez, M. Amezcua Aguilar, J. Jiménez-Delgado та інших дослідників обґрунтовується концепція Digital Social Work, відповідно до якої цифрові технології вже не розглядаються лише як технічний засіб підтримки професійної діяльності, а стають складовою сучасної моделі надання соціальних послуг. У центрі уваги перебувають питання цифрового кейс-менеджменту, дистанційного консультування, використання цифрових платформ, штучного інтелекту, захисту персональних даних, цифрової етики та розвитку цифрових компетентностей соціальних працівників⁹. Паралельно міжнародні організації, зокрема OECD, розглядають цифровізацію як стратегічний напрям модернізації систем соціального захисту. У сучасних аналітичних доповідях наголошується, що інтеграція електронних сервісів, інформаційних систем, автоматизованого обміну даними та цифрових платформ забезпечує безперервність соціальної підтримки, підвищує її адресність, скорочує адміністративні бар'єри та створює умови для ефективної міжвідомчої взаємодії¹⁰.

Разом із тим аналіз наукових джерел свідчить, що поняття «цифровий соціальний супровід ветеранів війни» фактично відсутнє у сучасному науковому дискурсі. Наявні дослідження переважно присвячені або цифровізації соціальної роботи загалом, або окремим аспектам реінтеграції ветеранів війни. Питання інтеграції цифрового кейс-

⁸ Семигіна Т. From Digital Literacy to Digital Ethics: Preparing Social Workers in the Age of Artificial Intelligence // *Development of Science and Education in the Context of Globalization : Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference*. Research Europe, 2025. P. 113–117. <https://ssrn.com/abstract=5662990>

⁹ Rodríguez-Martínez A., Amezcua Aguilar M. T., Cortés Moreno J., Jiménez-Delgado J. J. *Ethical Issues Related to the Use of Technology in Social Work Practice: A Systematic Review*. SAGE Open. 2024. Vol. 14(3). DOI: 10.1177/21582440241274842

¹⁰ OECD. *Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries*. Paris: OECD Publishing, 2024. <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>

менеджменту, електронних сервісів, цифрової комунікації, міжвідомчого інформаційного обміну та аналітики даних у єдину систему соціального супроводу ветеранів досі не отримали комплексного наукового обґрунтування.

На нашу думку, *цифровий соціальний супровід ветеранів війни доцільно розглядати як інтегровану систему професійної соціальної підтримки, що ґрунтується на використанні цифрових технологій, електронних сервісів, інформаційних платформ і цифрової взаємодії для забезпечення безперервного, персоналізованого та міжвідомчого скоординованого процесу оцінювання потреб, планування, надання, моніторингу й коригування комплексу соціальних послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей.*

Запропоноване визначення, на відміну від існуючих підходів, акцентує увагу не лише на застосуванні окремих цифрових інструментів, а й на їх інтеграції в єдину систему соціального супроводу. Саме такий підхід створює теоретичне підґрунтя для подальшого обґрунтування екосистемної моделі цифрового соціального супроводу ветеранів війни, у якій цифрові технології виступають не допоміжним ресурсом, а системоутворюючим елементом організації соціальної роботи.

Аналіз зарубіжної наукової літератури свідчить, що дослідники використовують низку взаємопов'язаних понять, зокрема Digital Social Work, Digital Case Management, E-social Services, Tele-social Work, Digital Welfare та Technology-enabled Social Work, які відображають різні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. Водночас зазначені поняття не є тотожними ні за змістом, ні за сферою застосування, оскільки акцентують увагу на різних рівнях цифровізації – від використання окремих цифрових інструментів до комплексної трансформації професійної діяльності соціальних працівників і систем соціального захисту населення (F. Reamer, J. Behan-Devlin, O. Steiner, T. Semigina та ін.).

Незважаючи на активний розвиток цих наукових підходів, аналіз сучасних досліджень показує, що жодне із зазначених понять повною мірою не відображає специфіку соціального супроводу ветеранів війни. Це зумовлено комплексністю процесу їхньої реінтеграції, яка потребує одночасного залучення органів державної влади, соціальних служб, закладів охорони здоров'я, освітніх установ, служб зайнятості, громадських і ветеранських організацій. За таких умов цифрові технології виконують не лише сервісну або комунікаційну функцію, а стають інтегруючим механізмом координації міжвідомчої взаємодії, персоналізації соціальної підтримки, забезпечення безперервності соціального супроводу та прийняття управлінських рішень на основі даних.²

З метою визначення концептуальних відмінностей між існуючими науковими підходами та запропонованим у цьому дослідженні поняттям *«цифровий соціальний супровід ветеранів війни»* доцільно здійснити їх порівняльний аналіз (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

**Порівняльна характеристика концептуальних підходів
до цифровізації соціальної роботи**

Поняття	Основний зміст	Основний об'єкт	Обмеження підходу щодо соціального супроводу ветеранів
Digital Social Work	Використання цифрових технологій у професійній діяльності соціального працівника	Професійна діяльність соціального працівника	Не акцентує увагу на міжвідомчій взаємодії та довготривалому супроводі
Digital Case Management	Цифрова підтримка процесу ведення випадку	Управління випадком клієнта	Зосереджується лише на кейс-менеджменті
E-social services	Надання соціальних послуг в електронному форматі	Соціальні послуги	Не охоплює комплексну взаємодію всіх суб'єктів супроводу
Tele-social work	Дистанційне консультування та комунікація	Комунікація між соціальним працівником і клієнтом	Обмежується каналами взаємодії
Цифровий соціальний супровід ветеранів війни	Інтегрована екосистема цифрової взаємодії, що поєднує цифрові сервіси, кейс-менеджмент, міжвідомчу координацію, аналітику даних, дистанційну підтримку та персоналізовану траєкторію реінтеграції ветерана	Комплексний процес соціального супроводу ветерана війни	Усуває фрагментарність існуючих підходів шляхом інтеграції всіх складових в єдину цифрову екосистему

Джерело: розроблено автором на основі праць F. Reamer, J. Behan-Devlin, T. Semigina, OECD та ін.

Аналіз наведених підходів свідчить, що кожен із них відображає окремий аспект цифрової трансформації соціальної роботи, однак жоден не забезпечує комплексного бачення організації соціального супроводу ветеранів війни. Одні концепції акцентують увагу на цифровізації професійної діяльності соціального працівника, інші – на цифровому веденні випадку чи електронному наданні соціальних послуг. Водночас специфіка соціального супроводу ветеранів війни потребує інтеграції цих підходів у єдину систему, що забезпечує безперервність підтримки, міжвідомчу взаємодію, персоналізацію допомоги та використання даних для прийняття рішень.

З огляду на це в межах даного дослідження пропонується екосистемний підхід до цифрового соціального супроводу ветеранів війни, який розглядає цифрові технології не як окремі інструменти чи канали комунікації, а як взаємопов'язану систему цифрових сервісів, організаційних механізмів, суб'єктів соціального супроводу та інформаційних ресурсів, об'єднаних спільною метою – забезпечення ефективної реінтеграції ветерана та підвищення якості його життя. Цей підхід останніми роками в

міжнародній практиці дедалі ширше використовується і розглядає цифрове середовище як сукупність взаємопов'язаних елементів, що функціонують для досягнення спільної мети¹¹.

Концепція цифрових екосистем активно застосовується у сфері державного управління, електронного урядування, охорони здоров'я та соціального захисту населення. Як зазначається у документах OECD, цифрові екосистеми забезпечують інтеграцію інформаційних ресурсів, безперервність надання послуг, міжвідомчу взаємодію, повторне використання даних та клієнтоорієнтованість державних сервісів¹². Водночас у науковій літературі практично відсутні дослідження, у яких екосистемний підхід був би адаптований до організації соціального супроводу ветеранів війни.

На нашу думку, саме екосистемний підхід найбільш повно відповідає специфіці соціального супроводу ветеранів війни, оскільки дозволяє розглядати цифрові технології не як окремі технічні рішення, а як інтегровану систему взаємодії суб'єктів, цифрових сервісів, інформаційних ресурсів, управлінських механізмів і самого ветерана як центрального учасника процесу реінтеграції.

Моделі екосистеми цифрового соціального супроводу можуть включати різні компоненти, такі як платформи для спілкування, онлайн-курси, психологічну підтримку та інші сервіси (див. рис. 1.1).

1. Платформи для спілкування, такі як соціальні мережі та форуми, можуть стати важливими інструментами для ветеранів. Вони дозволяють обмінюватися досвідом, отримувати підтримку від однодумців та знаходити нових друзів. Такі платформи можуть також включати групи за інтересами, де ветерани можуть обговорювати теми, що їх цікавлять.

2. Онлайн-курси та навчальні програми. Ветерани часто потребують нових навичок для успішної адаптації до цивільного життя. Онлайн-курси можуть надати їм можливість навчатися в зручному для них темпі. Це можуть бути курси з професійної підготовки, фінансової грамотності або особистісного розвитку. Важливо, щоб ці курси були доступні та адаптовані до потреб ветеранів.

3. Психологічна підтримка є критично важливою для ветеранів, які пережили травматичні події. Цифрові сервіси, такі як онлайн-консультації з психологами або групи підтримки, можуть допомогти ветеранам впоратися з емоційними труднощами. Важливо забезпечити конфіденційність та доступність таких послуг.

4. Соціальні ініціативи та волонтерство. Волонтерські програми можуть стати важливим елементом екосистеми, надаючи ветеранам можливість брати участь у соціальних ініціативах. Це не лише допомагає їм знайти нові зв'язки, але й сприяє розвитку почуття мети та корисності. Цифрові платформи можуть допомогти у координації таких ініціатив.

¹¹ OECD. *Digital Government Index 2023: Results and Key Findings*. Paris : OECD Publishing, 2024. <https://www.oecd.org/gov/2023-oecd-digital-government-index-1a89ed5e-en.htm>

¹² OECD. *Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries*. Paris: OECD Publishing, 2024. <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>



Рис. 1.1. Основні компоненти екосистеми підтримки ветеранів

Ефективність екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів залежить від взаємозв'язків між її компонентами (див. рис. 1.2.). Наприклад, платформи для спілкування можуть бути інтегровані з навчальними програмами, що дозволяє ветеранам ділитися своїм досвідом навчання. Психологічна підтримка може бути доступною через ті ж платформи, що й курси, що забезпечує комплексний підхід до підтримки ветеранів.

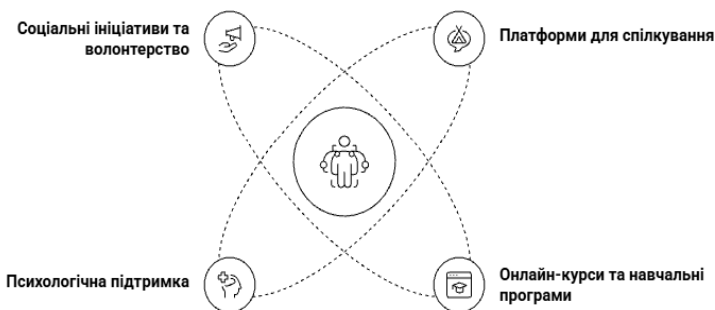


Рис. 1.2. Взаємозв'язки між компонентами екосистеми підтримки ветеранів

Використання цифрових технологій у соціальному супроводі ветеранів війни має розглядатися не лише як інструмент модернізації діяльності соціальних служб, а й як чинник підвищення якості та доступності соціальної підтримки. Цифровізація змінює характер взаємодії ветерана із системою соціального захисту, забезпечуючи

оперативний доступ до послуг, персоналізацію допомоги, безперервність соціального супроводу та ефективнішу міжвідомчу координацію.

Узагальнення сучасних наукових підходів і практичного досвіду дало змогу виокремити ключові переваги використання цифрових інструментів у соціальному супроводі ветеранів війни, які відображено на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Ключові переваги використання цифрових інструментів у соціальному супроводі ветеранів війни

Проведений аналіз свідчить, що цифровізація соціального супроводу ветеранів війни забезпечує суттєві переваги як для отримувачів соціальних послуг, так і для фахівців соціальної сфери та органів державного управління. Водночас реалізація зазначених переваг можлива лише за умови системного впровадження цифрових технологій, які функціонують не ізольовано, а як взаємопов'язані елементи єдиного інформаційного середовища. Практика використання окремих цифрових сервісів без належної інтеграції між собою не забезпечує необхідної безперервності соціального супроводу, оперативності міжвідомчої взаємодії та ефективного управління процесом реінтеграції ветеранів.

Саме тому сучасні тенденції розвитку соціальної роботи актуалізують необхідність переходу від використання окремих цифрових інструментів до формування цілісної цифрової екосистеми соціального супроводу, у межах якої всі суб'єкти взаємодіють через спільний інформаційний простір. Такий підхід забезпечує координацію діяльності всіх учасників процесу, синхронізацію інформаційних потоків, своєчасне прийняття управлінських рішень та персоналізацію соціальної підтримки відповідно до індивідуальних потреб ветерана. З огляду на це в межах даного дослідження запропоновано авторську концептуальну модель екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни, яка відображає взаємозв'язки між основними суб'єктами соціального супроводу, державними цифровими ресурсами, цифровими технологіями, процесами управління соціальним супроводом та очікуваними результатами їх функціонування (див. рис. 1.4).

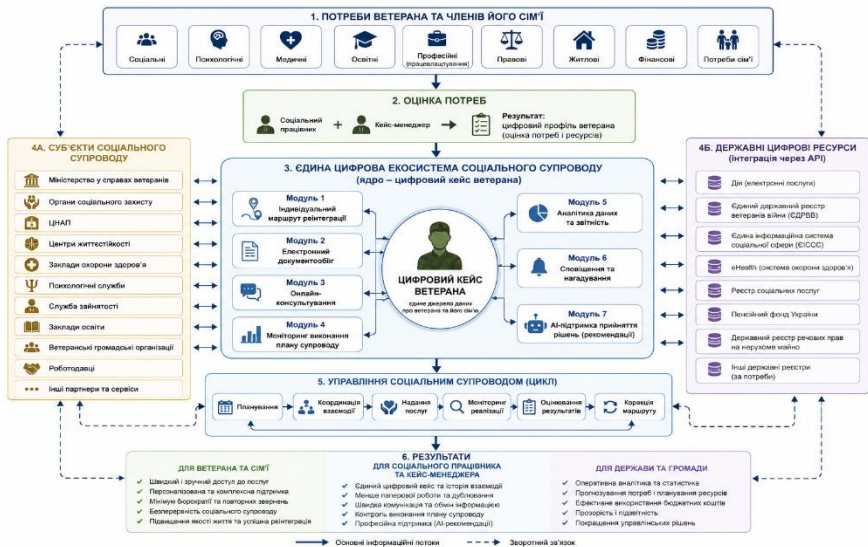


Рис. 1.4. Авторська концептуальна модель екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни

Запропонована модель ґрунтується на принципі людиноцентричності, відповідно до якого центральним елементом цифрової екосистеми є ветеран війни та члени його сім'ї як безпосередні отримувачі соціальної підтримки. На відміну від традиційних моделей організації соціальної роботи, де взаємодія між установами часто має фрагментарний характер, авторська модель передбачає інтеграцію всіх суб'єктів соціального супроводу в єдине цифрове середовище, що забезпечує безперервний обмін інформацією, координацію дій та узгоджене прийняття рішень.

Ядром запропонованої екосистеми є цифровий кейс ветерана, який формується на основі комплексної оцінки його потреб та акумулює інформацію про індивідуальний маршрут соціального супроводу, отримані послуги, результати моніторингу та подальші рекомендації. Саме цифровий кейс забезпечує інформаційну взаємодію між суб'єктами соціального супроводу та державними цифровими ресурсами, створюючи єдиний інформаційний простір для планування, реалізації, моніторингу й оцінювання ефективності соціальної підтримки.

Важливою особливістю моделі є наявність замкненого циклу управління соціальним супроводом, який охоплює оцінку потреб, планування індивідуального маршруту, координацію надання послуг, моніторинг результатів та коригування заходів відповідно до змін життєвої ситуації ветерана. Завдяки механізму зворотного зв'язку система забезпечує безперервність соціального супроводу та можливість оперативного реагування на нові потреби ветерана й членів його сім'ї.

Інтеграція державних цифрових ресурсів, інформаційних систем соціальної сфери та сучасних цифрових технологій створює передумови для скорочення

адміністративних процедур, підвищення прозорості процесу надання соціальних послуг, розвитку міжвідомчої взаємодії та прийняття управлінських рішень на основі актуальних даних. Це дозволяє розглядати запропоновану модель не лише як концептуальну основу цифрового соціального супроводу ветеранів війни, а і як перспективний напрям модернізації системи соціальної підтримки в умовах цифрової трансформації України.

Для кращого розуміння запропонованої концептуальної моделі доцільно детальніше охарактеризувати її структурні компоненти та визначити їх функціональне призначення в єдиній цифровій екосистемі соціального супроводу ветеранів війни. Кожен із компонентів виконує самостійну роль, проте ефективність функціонування системи забезпечується насамперед їх взаємозв'язком та узгодженою взаємодією. Характеристики основних компонентів авторської моделі наведено в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Компоненти авторської концептуальної моделі екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни та їх функціональне призначення

Компонент моделі	Зміст компонента	Основні функції у системі соціального супроводу
Потреби ветерана війни та членів його сім'ї	Комплекс соціальних, психологічних, медичних, освітніх, професійних, правових та інших потреб, що визначають зміст соціального супроводу	Формування індивідуального запиту на соціальну підтримку та визначення пріоритетних напрямів допомоги
Оцінка потреб	Комплексне оцінювання життєвої ситуації ветерана соціальним працівником із використанням цифрових інструментів	Виявлення проблем, визначення ресурсів, формування цифрового профілю ветерана та індивідуального маршруту супроводу
Цифровий кейс ветерана	Єдиний цифровий інформаційний простір, у якому накопичуються результати оцінювання потреб, індивідуальний план, історія отриманих послуг, результати моніторингу та рекомендації	Координація взаємодії всіх суб'єктів соціального супроводу, накопичення інформації, забезпечення безперервності супроводу
Єдина цифрова екосистема соціального супроводу	Інтегроване цифрове середовище, яке об'єднує цифрові сервіси, інформаційні системи, державні реєстри та учасників соціального супроводу	Організація міжвідомчої взаємодії, інформаційний обмін, управління процесами соціального супроводу
Суб'єкти соціального супроводу	Міністерство у справах ветеранів України, органи соціального захисту населення, заклади охорони здоров'я, центри життєстійкості, служби зайнятості, заклади освіти, органи місцевого самоврядування, ветеранські громадські організації, роботодавці та інші	Надання спеціалізованих соціальних, медичних, психологічних, освітніх, реабілітаційних та інших послуг відповідно до компетенції

Державні цифрові ресурси	Єдиний державний реєстр ветеранів війни, Єдина інформаційна система соціальної сфери, електронна система охорони здоров'я (eHealth), портал «Дія», інші державні інформаційні ресурси	Забезпечення актуальності даних, автоматизований інформаційний обмін, мінімізація дублювання інформації та адміністративних процедур
Цифрові технології	Хмарні технології, мобільні застосунки, аналітика даних, штучний інтелект, електронний документообіг, чат-боти, цифрові сервіси	Автоматизація процесів, підтримка прийняття рішень, дистанційна взаємодія, персоналізація соціальної підтримки
Цикл управління соціальним супроводом	Планування → координація → надання послуг → моніторинг → оцінювання → корекція індивідуального маршруту	Забезпечення безперервності соціального супроводу, своєчасне реагування на зміну потреб ветерана, підвищення ефективності управління
Результати функціонування цифрової екосистеми	Підвищення доступності, персоналізації та якості соціального супроводу ветеранів війни	Скорочення бюрократичних процедур, покращення міжвідомчої взаємодії, підвищення ефективності використання ресурсів, успішна соціальна реінтеграція ветеранів

Як видно із табл. 1.2, запропонована модель має багаторівневу структуру, у якій кожен компонент виконує визначене функціональне навантаження. Водночас ефективність цифрового соціального супроводу визначається не лише наявністю окремих елементів, а й характером інформаційної та організаційної взаємодії між ними. Саме взаємозв'язки між компонентами забезпечують безперервність соціального супроводу, своєчасний обмін інформацією, координацію дій усіх суб'єктів та можливість оперативного реагування на зміну потреб ветерана війни.

З огляду на це виникає потреба деталізувати механізм функціонування запропонованої екосистеми, відобразивши основні інформаційні потоки та взаємодію між її структурними компонентами. На відміну від попередньої таблиці, яка характеризує складові моделі, табл. 1.3 демонструє логіку їх взаємодії, послідовність передачі інформації та очікувані результати кожного етапу соціального супроводу.

Представлена логіка взаємодії компонентів цифрової екосистеми засвідчує, що соціальний супровід ветеранів війни є безперервним циклічним процесом, у якому всі учасники об'єднані спільним цифровим інформаційним простором. Постійний обмін інформацією між ветераном, фахівцями соціальної сфери, державними інформаційними ресурсами та іншими суб'єктами соціального супроводу забезпечує оперативність прийняття рішень, персоналізацію соціальної підтримки та можливість своєчасного коригування індивідуального маршруту реінтеграції.

Проведений аналіз наукових джерел, сучасних практик цифровізації соціальної роботи та запропонована авторська концептуальна модель екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни дають підстави стверджувати, що ефективність її функціонування визначається не лише наявністю сучасних цифрових технологій чи інтегрованих інформаційних ресурсів, а насамперед дотриманням сукупності методологічних принципів, які визначають характер взаємодії всіх учасників процесу

соціального супроводу. Саме принципи забезпечують цілісність її функціонування, визначають логіку прийняття рішень, використання цифрових інструментів і взаємодію між ветераном, фахівцями соціальної сфери, державними установами та іншими суб'єктами соціального супроводу. З огляду на це нами сформовано систему принципів функціонування екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів, яку представлено на рис. 1.5.

Таблиця 1.3

Логіка взаємодії компонентів екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни

Джерело взаємодії	Передається	Отримувач	Очікуваний результат
Ветеран → Соціальний працівник	Інформація про потреби	Цифровий кейс	Формування цифрового профілю ветерана
Соціальний працівник → Цифровий кейс	План соціального супроводу	Єдина цифрова екосистема	Координація роботи всіх суб'єктів
Цифрова екосистема ↔ Суб'єкти соціального супроводу	Дані про послуги, результати, рекомендації	Організацій-партнери	Узгоджене надання послуг
Державні реєстри ↔ Цифрова екосистема	Актуальні офіційні дані	Усі суб'єкти	Мінімізація дублювання інформації
Моніторинг → Соціальний працівник	Результати оцінювання	План супроводу	Коригування індивідуального маршруту

Представлена система принципів відображає концептуальні засади функціонування цифрової екосистеми соціального супроводу ветеранів війни. Центральне місце в ній займає принцип людиноцентричності, який визначає ветерана та членів його сім'ї основним об'єктом уваги всіх суб'єктів соціального супроводу. Саме потреби, ресурси, життєві обставини та цілі ветерана визначають зміст індивідуального маршруту соціальної підтримки й напрями міжвідомчої взаємодії. Інші принципи є взаємопов'язаними та взаємодоповнювальними. Персоналізація забезпечує адаптацію соціального супроводу до індивідуальних потреб ветерана, безперервність гарантує послідовність підтримки на всіх етапах реінтеграції, а інтегрованість і міжвідомча взаємодія сприяють координації діяльності різних установ та організацій. Водночас проактивність орієнтує систему на своєчасне виявлення нових потреб, доказовість передбачає використання достовірних даних для прийняття рішень, адаптивність забезпечує гнучкість соціального супроводу відповідно до змін життєвої ситуації ветерана, а цифрова етика й конфіденційність визначають безпечне та відповідальне використання персональних даних у цифровому середовищі.

Запропонована система принципів не є механічним поєднанням окремих положень, а становить цілісну концептуальну основу функціонування цифрової екосистеми соціального супроводу ветеранів війни. Її реалізація сприятиме забезпеченню доступності, адресності, безперервності та ефективності соціальної

підтримки, підвищенню рівня довіри до цифрових сервісів і зміцненню міжвідомчої взаємодії між усіма суб'єктами соціального супроводу.



Рис. 1.5. Авторська система принципів функціонування екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни

З метою деталізації змісту запропонованої системи принципів доцільно конкретизувати сутність кожного з них та визначити його практичне значення для функціонування екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни. Узагальнену характеристику принципів наведено в табл. 1.4.

Запропонована система принципів визначає методологічні засади функціонування авторської екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни та забезпечує її цілісність, ефективність і стійкість. Взаємозв'язок між людиноцентричністю, персоналізацією, інтегрованістю, міжвідомчою взаємодією, цифровою етикою, доказовістю та іншими принципами формує підґрунтя для створення сучасної моделі соціального супроводу, здатної забезпечити комплексну підтримку ветеранів в умовах цифрової трансформації соціальної сфери.

Отже, проведене дослідження дало змогу перейти від аналізу окремих цифрових інструментів до обґрунтування авторського екосистемного підходу до організації соціального супроводу ветеранів війни. На відміну від існуючих підходів, запропонована концептуальна модель поєднує цифровий кейс ветерана, суб'єктів соціального супроводу, державні інформаційні ресурси, сучасні цифрові технології та циклічний механізм управління в єдину систему взаємодії. Така інтеграція забезпечує безперервність соціального супроводу, підвищує ефективність міжвідомчої

координації, сприяє персоналізації соціальної підтримки та створює умови для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Запропонована модель може бути використана як теоретична основа для подальшого розвитку цифрових сервісів у соціальній роботі та практичного впровадження екосистемного підходу в діяльність органів соціального захисту, установ, що працюють із ветеранами війни, і громадських організацій.

Таблиця 1.4

**Авторська система принципів функціонування екосистеми
цифрового соціального супроводу ветеранів війни**

Принцип	Зміст	Практичне значення
Людиноцентричність	Ветеран і члени його сім'ї є центральними учасниками системи	Орієнтація всіх рішень на потреби отримувача послуг
Персоналізація	Формування індивідуального маршруту супроводу	Адресність і відповідність допомоги реальним потребам
Безперервність	Супровід здійснюється на всіх етапах реінтеграції	Збереження послідовності підтримки
Інтегрованість	Об'єднання соціальних, медичних, психологічних, освітніх та інших послуг	Комплексне вирішення проблем ветерана
Міжвідомча взаємодія	Координація діяльності всіх суб'єктів соціального супроводу	Усунення дублювання функцій і підвищення ефективності
Проактивність	Своєчасне виявлення потреб і попередження ризиків	Запобігання кризовим ситуаціям
Доказовість	Прийняття рішень на основі перевірених даних	Підвищення обґрунтованості управлінських рішень
Адаптивність	Гнучке коригування маршруту супроводу	Швидке реагування на зміни потреб ветерана
Цифрова етика	Дотримання професійних етичних норм у цифровому середовищі	Формування довіри до цифрових сервісів
Конфіденційність і цифрова безпека	Захист персональних даних і контроль доступу до інформації	Забезпечення безпечного використання цифрових технологій

2. Організаційно-технологічні засади реалізації авторської екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни

Запропонована в першому розділі авторська концепція екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни передбачає інтеграцію всіх суб'єктів соціальної підтримки в єдиний цифровий інформаційний простір. Практична реалізація такої взаємодії неможлива без створення інструменту, який забезпечує накопичення, актуалізацію та безпечний обмін інформацією між усіма учасниками процесу соціального супроводу. Таким інтегруючим елементом, на нашу думку, має стати *цифровий кейс ветерана*, який є не лише електронною формою обліку

інформації, а й основним механізмом координації міжвідомчої взаємодії, планування індивідуального маршруту реінтеграції та моніторингу результатів соціального супроводу.

На відміну від традиційного ведення документації, цифровий кейс є динамічною інформаційною системою, що постійно оновлюється відповідно до змін життєвої ситуації ветерана та членів його сім'ї. Він забезпечує цілісне бачення процесу соціального супроводу, об'єднуючи результати оцінювання потреб, індивідуальний план підтримки, інформацію про отримані соціальні, медичні, психологічні та освітні послуги, результати міжвідомчої взаємодії, а також дані моніторингу й оцінювання ефективності реалізованих заходів.

Запровадження цифрового кейсу дозволяє перейти від фрагментарного документування окремих соціальних послуг до комплексного управління процесом реінтеграції ветерана. Завдяки єдиному інформаційному простору соціальний працівник отримує можливість координувати взаємодію всіх залучених установ, своєчасно виявляти зміни у потребах ветерана, коригувати індивідуальний маршрут соціального супроводу та забезпечувати безперервність підтримки незалежно від кількості залучених суб'єктів.

Концепція цифрового кейс-менеджменту розвивається в межах сучасного напрямку *digital social work*, який передбачає використання цифрових технологій для забезпечення безперервності соціального супроводу, координації міжвідомчої взаємодії та підвищення доступності соціальних послуг. У міжнародних дослідженнях цифровий кейс розглядається як інтегрований інформаційний ресурс, що забезпечує накопичення даних, підтримку прийняття професійних рішень та персоналізацію соціальної допомоги¹³¹⁴

Водночас цифровий кейс не повинен розглядатися виключно як електронний архів документів. У межах запропонованої авторської концепції він виконує функцію інформаційного ядра цифрової екосистеми, навколо якого вибудовується взаємодія між ветераном, соціальним працівником, державними інформаційними ресурсами та іншими суб'єктами соціального супроводу. Саме через цифровий кейс забезпечується синхронізація інформаційних потоків, прозорість прийняття рішень та можливість оперативного реагування на зміну життєвих обставин отримувача соціальних послуг.

Для ефективного функціонування цифровий кейс повинен мати чітко визначену структуру, яка забезпечує систематизацію інформації про ветерана, узгодженість роботи всіх суб'єктів соціального супроводу та можливість оперативного прийняття професійних рішень. Структуризація цифрового кейсу сприяє не лише впорядкуванню даних, а й створює основу для персоналізованого планування соціальної підтримки, моніторингу її результативності та координації міжвідомчої взаємодії. На нашу думку, цифровий кейс ветерана доцільно формувати за кількома взаємопов'язаними інформаційними блоками, характеристику яких наведено в табл. 2.1. Представлені структурі компоненти цифрового кейсу демонструють, що кожен його інформаційний блок виконує окрему функцію, однак лише їх інтеграція забезпечує цілісність процесу соціального супроводу.

¹³ Steiner O. Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice // *Qualitative Social Work*. 2022. Vol. 21, No. 2. P. 413–430. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>

¹⁴ Reamer F. G. Standards of Care in Social Work: Ethical and Risk Management Implications // *Social Work*. 2023. Vol. 68, No. 4. P. 277–285. <https://doi.org/10.1093/sw/swad023>

Таблиця 2.1

Структурні компоненти цифрового кейсу ветерана війни

Структурний блок	Зміст
Ідентифікаційний	Основні відомості про ветерана та членів сім'ї
Оцінка потреб	Результати первинного й повторного оцінювання
Індивідуальний маршрут	Цілі, заходи, строки, відповідальні виконавці
Отримані послуги	Соціальні, медичні, психологічні, освітні, юридичні
Міжвідомча взаємодія	Інформація про залучені установи та результати співпраці
Моніторинг	Поточний стан виконання плану, індикатори ефективності
Аналітичний блок	Узагальнення результатів, рекомендації щодо корекції маршруту

Послідовне накопичення, оновлення та аналіз інформації дозволяють формувати обґрунтовані управлінські рішення, своєчасно виявляти зміни в потребах ветерана та координувати діяльність усіх залучених суб'єктів. Водночас ефективність цифрового кейсу визначається не лише його змістовим наповненням, а й організацією роботи з інформацією на різних етапах соціального супроводу. Саме тому наступним кроком є розгляд життєвого циклу цифрового кейсу, який відображає послідовність дій, взаємодію учасників процесу та механізми безперервного оновлення інформації (див. рис. 2.2).

**Рис. 2.2. Життєвий цикл цифрового кейсу ветерана війни**

Структурні компоненти цифрового кейсу визначають його змістове наповнення, проте вони не відображають особливостей організації самого процесу соціального

супроводу. На відміну від традиційної документації, цифровий кейс є динамічною системою, яка функціонує в режимі постійного оновлення інформації та супроводжує ветерана протягом усього процесу реінтеграції. Саме тому важливим є розуміння не лише його структури, а й логіки функціонування, що реалізується через послідовність взаємопов'язаних етапів.

Запропонований життєвий цикл цифрового кейсу демонструє, що соціальний супровід ветерана війни є безперервним процесом, у межах якого кожний наступний етап ґрунтується на результатах попереднього (див. рис. 2.3.). Відправною точкою є первинне звернення ветерана або його направлення до системи соціального супроводу, після чого здійснюється оцінювання потреб, ресурсів і ризиків.



Рис. 2.3. Алгоритм професійних дій соціального працівника з цифровим кейсом ветерана війни

На основі отриманих результатів формується індивідуальний план соціального супроводу, визначаються відповідальні суб'єкти та механізми міжвідомчої взаємодії. Подальше надання соціальних, медичних, психологічних, юридичних, освітніх та інших послуг супроводжується постійним моніторингом виконання індивідуального плану. Усі результати взаємодії фіксуються в цифровому кейсі, що забезпечує актуальність інформації, прозорість прийняття рішень та узгодженість діяльності всіх учасників процесу. У разі зміни життєвої ситуації ветерана результати моніторингу стають підставою для повторного оцінювання потреб і коригування індивідуального маршруту соціального супроводу.

Таким чином, цифровий кейс виступає не лише електронним засобом документування, а й центральним елементом управління процесом соціального супроводу, який забезпечує його безперервність, адаптивність, міжвідомчу координацію та орієнтацію на досягнення результатів.

Запропонований алгоритм професійних дій демонструє послідовність роботи соціального працівника з цифровим кейсом ветерана. Водночас ефективність його реалізації залежить не лише від професійної діяльності окремого фахівця, а й від узгодженої взаємодії всіх суб'єктів соціального супроводу. Саме міжвідомча координація забезпечує комплексність підтримки, своєчасний обмін інформацією та безперервність надання послуг, що актуалізує необхідність розгляду організаційних механізмів функціонування цифрової екосистеми.

Однією з ключових умов ефективного соціального супроводу ветеранів є узгоджена взаємодія державних органів, органів місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, соціальних служб, освітніх установ, центрів зайнятості, громадських і ветеранських організацій. Традиційна модель міжвідомчої взаємодії нерідко характеризується фрагментарністю інформації, дублюванням функцій та необхідністю багаторазового подання ветераном одних і тих самих документів, що ускладнює доступ до послуг і збільшує часові витрати.

Використання цифрової екосистеми дозволяє перейти від обміну окремими документами до керованого обміну структурованими даними, забезпечуючи оперативну взаємодію між усіма суб'єктами соціального супроводу. У такій моделі цифровий кейс виступає єдиним інформаційним ядром, яке акумулює актуальні відомості про потреби ветерана, хід реалізації індивідуального плану та результати роботи кожного учасника міжвідомчої взаємодії.

Важливою перевагою запропонованого підходу є чітке розмежування функцій між суб'єктами соціального супроводу. Кожна установа отримує доступ лише до тієї інформації, яка необхідна для виконання її повноважень, що забезпечує дотримання принципів конфіденційності, інформаційної безпеки та захисту персональних даних. Узагальнену характеристику функцій основних учасників цифрової екосистеми наведено в табл. 2.2.

**Функції суб'єктів екосистеми цифрового соціального супроводу
ветеранів війни**

Суб'єкт	Основні функції	Інформація, що вноситься / використовується
Соціальний працівник (кейс-менеджер)	Координація супроводу, ведення цифрового кейсу	Оцінка потреб, індивідуальний план, результати моніторингу
Заклади охорони здоров'я	Медичний супровід, реабілітація	Медичні висновки, рекомендації, результати реабілітації
Психологічні служби	Психологічна підтримка	Дані психологічного оцінювання, рекомендації
Центри зайнятості	Працевлаштування, професійна адаптація	Відомості про навчання, вакансії, результати працевлаштування
Освітні установи	Освіта та підвищення кваліфікації	Інформація про навчання, сертифікацію
Органи соціального захисту	Призначення соціальних виплат і послуг	Дані про статус, пільги, отримані послуги
Ветеранські та громадські організації	Додаткова підтримка, наставництво, соціальна інтеграція	Відомості про участь у програмах підтримки

Джерело: розроблено авторами.

Запропонований розподіл функцій демонструє, що цифрова екосистема не замінює діяльність окремих установ, а забезпечує їх ефективну координацію на основі єдиного цифрового кейсу ветерана. Такий підхід сприяє усуненню дублювання інформації, скороченню часу на міжвідомчу взаємодію та підвищенню якості управлінських рішень. Водночас успішне функціонування цифрової екосистеми потребує створення відповідних нормативних, технологічних і кадрових передумов, що визначає перспективи її практичного впровадження.

Запропонована авторська екосистема цифрового соціального супроводу ветеранів війни може стати ефективним інструментом модернізації системи соціальної підтримки за умови комплексного впровадження організаційних, нормативно-правових і технологічних змін. Її реалізація сприятиме переходу від фрагментарного надання окремих соціальних послуг до цілісної системи міжвідомчої взаємодії, орієнтованої на потреби ветерана та забезпечення безперервності соціального супроводу.

Водночас успішне функціонування запропонованої моделі потребує виконання низки взаємопов'язаних умов.

По-перше, необхідним є удосконалення нормативно-правового забезпечення цифрової взаємодії між суб'єктами соціального супроводу. Законодавче врегулювання порядку обміну інформацією, визначення рівнів доступу до персональних даних, а також уніфікація вимог до ведення цифрового кейсу створять передумови для ефективної міжвідомчої співпраці та захисту прав отримувачів соціальних послуг.

По-друге, важливим напрямом є інтеграція існуючих державних інформаційних систем і реєстрів. Об'єднання цифрових ресурсів, що використовуються органами соціального захисту, Міністерством у справах ветеранів України, закладами охорони здоров'я, службою зайнятості та іншими установами, дозволить мінімізувати дублювання інформації, скоротити адміністративне навантаження та забезпечити оперативне оновлення даних.

По-третє, особливого значення набуває розвиток цифрової компетентності фахівців соціальної сфери. Використання цифрового кейсу, сучасних інформаційних платформ та інструментів штучного інтелекту потребує відповідної професійної підготовки, формування цифрової культури й готовності працювати в умовах міждисциплінарної взаємодії.

Не менш важливою є підтримка цифрової інклюзії самих ветеранів війни. Доступність цифрових сервісів, зрозумілий інтерфейс електронних платформ, можливість отримання консультативної допомоги та розвиток цифрової грамотності сприятимуть підвищенню ефективності взаємодії ветеранів із системою соціального супроводу. Окрему перспективу становить використання технологій штучного інтелекту, які можуть застосовуватися для автоматизації окремих процедур, аналізу накопичених даних, прогнозування потреб ветеранів та підтримки прийняття професійних рішень соціальними працівниками. Водночас застосування таких технологій повинно здійснюватися з дотриманням принципів етичності, прозорості, недискримінації та захисту персональних даних, а остаточні рішення щодо соціального супроводу мають залишатися за фахівцем.

Отже, впровадження авторської екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни потребує комплексного поєднання організаційних, технологічних і кадрових рішень. Лише за умов розвитку цифрової інфраструктури, міжвідомчої взаємодії та професійної підготовки фахівців можливо забезпечити ефективне функціонування цифрового кейсу як ядра соціального супроводу та реалізувати людиноцентричний підхід до підтримки ветеранів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дало змогу обґрунтувати доцільність використання екосистемного підходу до цифрової трансформації соціального супроводу ветеранів війни в умовах зростання потреб у комплексній, безперервній та міжвідомчо скоординованій підтримці. Встановлено, що сучасні цифрові технології мають розглядатися не лише як інструменти автоматизації окремих адміністративних процесів, а як основа формування інтегрованої системи соціального супроводу, орієнтованої на потреби ветерана.

У результаті аналізу наукової літератури систематизовано сучасні підходи до розуміння цифрової соціальної роботи, цифрового кейс-менеджменту, електронних соціальних послуг та дистанційного соціального супроводу, що дало змогу запропонувати авторське трактування поняття «екосистема цифрового соціального супроводу ветеранів війни» як інтегрованого цифрового середовища, яке забезпечує координацію міжвідомчої взаємодії, персоналізацію соціальної підтримки та безперервність процесу реінтеграції ветеранів.

Науковою новизною дослідження є розроблення авторської концептуальної моделі екосистеми цифрового соціального супроводу ветеранів війни, що поєднує

цифровий кейс, міжвідомчу взаємодію, цифрові сервіси, професійну діяльність соціального працівника та активну участь ветерана в єдину функціональну систему. На відміну від існуючих підходів, запропонована модель ґрунтується на принципах людиноцентричності, інтегрованості, адаптивності, безперервності соціального супроводу та цифрової безпеки.

Практичне значення дослідження полягає в розробленні структури цифрового кейсу ветерана, визначенні його життєвого циклу, алгоритму професійних дій соціального працівника та механізмів міжвідомчої цифрової взаємодії між основними суб'єктами соціального супроводу. Запропоновані рішення можуть бути використані під час удосконалення інформаційних систем у сфері соціального захисту, розроблення цифрових сервісів для ветеранів, організації кейс-менеджменту та підготовки фахівців соціальної сфери.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з апробацією запропонованої моделі в практиці діяльності установ соціального захисту, оцінюванням її ефективності, а також розробленням методичних рекомендацій щодо впровадження цифрового кейсу ветерана та використання технологій штучного інтелекту в системі соціального супроводу з обов'язковим дотриманням етичних принципів і вимог захисту персональних даних.

АНОТАЦІЯ

У розділі досліджено проблеми цифрової трансформації соціального супроводу ветеранів війни в умовах модернізації системи соціального захисту України. Обґрунтовано необхідність переходу від використання окремих цифрових сервісів до формування цілісної екосистеми цифрового соціального супроводу, заснованої на принципах людиноцентричності, міжвідомчої взаємодії та безперервності надання соціальних послуг. На основі аналізу сучасних наукових підходів запропоновано авторське визначення поняття «екосистема цифрового соціального супроводу ветеранів війни» та визначено її ключові структурні компоненти. Розроблено авторську концептуальну модель екосистеми, що інтегрує цифровий кейс, суб'єктів міжвідомчої взаємодії, цифрові сервіси та професійну діяльність соціального працівника в єдину систему підтримки ветерана. Визначено переваги використання цифрових технологій у процесі соціальної реінтеграції ветеранів війни та запропоновано структуру цифрового кейсу, модель його життєвого циклу й алгоритм професійних дій соціального працівника. Обґрунтовано організаційні механізми міжвідомчої цифрової взаємодії та окреслено умови ефективного впровадження авторської моделі в практику соціальної роботи. Доведено, що запропонований екосистемний підхід сприяє підвищенню якості соціального супроводу, забезпечує координацію діяльності різних суб'єктів та створює передумови для персоналізованої підтримки ветеранів війни. Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання під час розроблення цифрових платформ соціального супроводу, удосконалення кейс-менеджменту, професійної підготовки фахівців соціальної сфери та розвитку ветераноорієнтованих соціальних послуг.

Література

1. Бесєдін П. В. Досвід соціальної роботи з ветеранами військової служби: сучасні виклики та перспективи // *Věda a perspektivy*. 2025. № 5(48). С. 123–126.

Семигіна Т. From Digital Literacy to Digital Ethics: Preparing Social Workers in the Age of Artificial Intelligence // *Development of Science and Education in the Context of Globalization : Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference*. Research Europe, 2025. P. 113–117. URL: <https://ssrn.com/abstract=5662990> (дата звернення: 12.07.2026).

2. Бесєдін П. В. Сутність і структура готовності соціальних педагогів до роботи з ветеранами військової служби // *Перспективи та інновації науки*. 2024. № 7(41). С. 108–118.

3. Семигіна Т., Карагодіна О. Global Modalities for Social Workers: Will Ukrainian Education Use the Momentum to Change? // *Social Work and Education*. 2021. Т. 8, № 2. С. 275–289. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.21.2.11>

4. Семигіна Т., Столярик О. Working with Ex-combatants in Ukraine: Implications for Local and International Social Work Academia // *Journal of Human Rights and Social Work*. 2024. Vol. 9, № 3. P. 453–463. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00331-1>.

5. Скляр Т. Ethical Standards for Digital Technology Use in Social Work Practice // *Social Work and Education*. 2021. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.21.1.3>.

6. Столярик О., Семигіна Т. «Вас забудуть, як афганських ветеранів»: оцінка системи соціальної підтримки ветеранів російсько-української війни // *Social Work and Education*. 2023. Т. 10, № 4. С. 503–520. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.4.6>

7. Столярик О., Семигіна Т. Голоси стійкості: рефлексії українських соціальних працівників у час війни // *Social Work and Education*. 2024. Т. 11, № 1. С. 7–22. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.1.1>.

8. Столярик О., Семигіна Т. Повернутися з війни: психосоціальна підтримка ветеранів-нок та членів їхніх сімей // *Social Work and Education*. 2023. Т. 10, № 1. С. 63–77. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.1.6>

9. Behan-Devlin J. Digital Technology in Children's Safeguarding Social Work Practice in the 21st Century: A Scoping Review // *The British Journal of Social Work*. 2024. Vol. 54, № 7. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae071>.

10. Ihnatenko K., Sadzaglishvili S. The digitalization of social services in response to the war in Ukraine // *Social Work and Education*. 2023. Vol. 10, № 3. DOI: <https://doi.org/10.25128/2520-6230.23.3.2>.

11. OECD. *Digital Government Index 2023: Results and Key Findings*. Paris : OECD Publishing, 2024. URL: <https://www.oecd.org/gov/2023-oecd-digital-government-index-1a89ed5e-en.htm> (дата звернення: 02.08.2026).

12. OECD. *Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries*. Paris : OECD Publishing, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1787/af31746d-en>.

13. Reamer F. G. Standards of Care in Social Work: Ethical and Risk Management Implications // *Social Work*. 2023. Vol. 68, № 4. P. 277–285. DOI: <https://doi.org/10.1093/sw/swad023>.

14. Rodríguez-Martínez A., Amezcua Aguilar M. T., Cortés Moreno J., Jiménez-Delgado J. J. Ethical Issues Related to the Use of Technology in Social Work Practice: A Systematic Review // *SAGE Open*. 2024. Vol. 14, № 3. DOI: <https://doi.org/10.1177/21582440241274842>.

15. Steiner O. Digital Social Work: Conceptualising a Hybrid Anticipatory Practice // *Qualitative Social Work*. 2022. Vol. 21, № 2. P. 413–430. DOI: <https://doi.org/10.1177/14733250211003647>.

16. OECD. *Supporting Ukraine's Veterans*. Paris : OECD Publishing, 2026. DOI: <https://doi.org/10.1787/6e80787d-en>.

Information about the authors:

Petrovska Kateryna Volodymyrivna,

PhD of Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Head at the Department of Social Work and Inclusive Education

Berdyansk State Pedagogical University
66, Zhukovsky str., Zaporizhzhia, 69600, Ukraine

Serdiuchenko Anton Oleksandrovych,

Postgraduate Student at the Department of Social Work and Inclusive Education,
Berdyansk State Pedagogical University

66, Zhukovsky str., Zaporizhzhia, 69600, Ukraine