

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Харківського центру
ПТО ДСЗ

Олександр КОТУКОВ

«24» серпня 2026 рік

РОБОЧИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН ТА ОСВІТНЯ ПРОГРАМА
підвищення кваліфікації для отримання
нових/додаткових компетентностей
за напрямом
«ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ФАХІВЦЯ ІЗ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ
ВІЙНИ ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ»
(150 год / 5 кредитів ЄКТС)

Розглянуто на засіданні методичної
комісії педагогічних працівників
професійної підготовки за професіями
сфери послуг
Протокол № 9
від «18» серпня 2026 року

Голова методичної комісії

Гриб Світлана ГРИБ



Згідно з оригіналом:
Заст. дир.
ПТО ДСЗ
Харківська обл.

2026

I Пояснювальна Записка / Опис програми

1. Загальна характеристика освітньої програми

Назва напрямку підвищення кваліфікації	Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
Галузь знань: без обмежень	Спеціальність: без обмежень за умови наявності вищої освіти не нижче першого (бакалаврського) рівня, диплома спеціаліста або магістра
Цільова аудиторія:	Особи, які здійснюють або планують здійснювати професійну діяльність як фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.
Професійна кваліфікація	2446.2 Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
Обсяг програми підвищення кваліфікації	150 год / 5 кредитів ЄКТС
Передумови	Диплом бакалавра 6 рівень НРК; диплом спеціаліста; диплом магістра 7 рівень НРК
Мова викладання	Українська
Документ про опанування програми підвищення кваліфікації	Свідчення про підвищення кваліфікації / сертифікат встановленого зразка
Термін дії програми підвищення кваліфікації	Безстроково
Інтернет-адреса постійного розміщення програми підвищення кваліфікації	osvita.khcz.gov.ua

2. Мета та завдання програми підвищення кваліфікації

Метою програми підвищення кваліфікації є формування та розвиток у слухачів загальних і фахових компетентностей, передбачених професійним стандартом «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб», необхідних для здійснення заходів з підтримки осіб з відповідними статусами, організації їх індивідуального супроводу, інформування, маршрутизації та сприяння доступу до послуг, соціальних гарантій, ресурсів громади й можливостей соціальної, професійної та економічної реінтеграції.

До осіб з відповідними статусами належать:

ветерани війни;

військовослужбовці, поліцейські, особи рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, які проходять лікування та реабілітацію після участі в бойових діях і при цьому не отримали статусу учасника бойових дій або особи з інвалідністю внаслідок війни;

особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;

постраждалі учасники Революції Гідності;

особи з числа військовослужбовців, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України;

члени сімей осіб, визначених в абзацах другого — шостому цього пункту;

члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;

члени сімей військовослужбовців, поліцейських, осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, які зникли безвісти за особливих обставин під час проходження військової служби (служби);

інші демобілізовані особи у межах їх реінтеграції у територіальну громаду та забезпечення доступу до ресурсів задля покращення якості їх життєдіяльності.

Основні завдання програми:

– формування знань про державну ветеранську політику, нормативно-правові засади підтримки ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей, категорії осіб з відповідним статусом, соціальні гарантії, пільги, виплати, компенсації та можливості правничої допомоги;

– розуміння професійної ролі, прав, обов'язків, відповідальності та меж компетенції фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб;

– формування навичок роботи з професійною документацією, звітністю, службовою комунікацією, електронними ресурсами, інформаційними системами та цифровими інструментами, зокрема з урахуванням вимог захисту персональних даних і цифрової безпеки;

– оволодіння основами організації індивідуального супроводу на засадах кейс-менеджменту: первинного звернення, оцінки потреб, визначення ресурсів і бар'єрів, розроблення індивідуального плану супроводу, міжвідомчого перенаправлення, моніторингу та завершення супроводу;

– розвиток навичок професійної, безбар'єрної та етично чутливої комунікації з ветеранами війни, демобілізованими особами, членами їх сімей, родинами загиблих, зниклих безвісти та полонених;

– формування здатності надавати первинну психологічну підтримку у межах компетенції фахівця, розпізнавати ситуації, що потребують залучення профільних спеціалістів, та здійснювати коректне перенаправлення;

– формування вмінь орієнтуватися в ресурсах територіальної громади, освітніх, кар'єрних, підприємницьких, грантових, культурних, спортивних і громадських можливостях для ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей;

– розвиток навичок взаємодії з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, центрами зайнятості, закладами охорони здоров'я, надавачами соціальних послуг, громадськими та ветеранськими організаціями;

– формування базових знань щодо медико-реабілітаційних маршрутів, проходження ВЛК, оцінювання повсякденного функціонування, індивідуальної програми реабілітації, забезпечення протезуванням, допоміжними засобами реабілітації та адаптації середовища;

– формування готовності діяти в межах професійної відповідальності у невідкладних ситуаціях, організовувати виклик екстрених служб, дотримуватися алгоритмів домедичної допомоги та фіксувати відповідні дії;

– розвиток професійної стійкості фахівця із супроводу, навичок підтримання професійних кордонів, профілактики вигорання, самостабілізації та збереження ресурсу під час роботи зі складними випадками.

3. Характеристика програми підвищення кваліфікації

Освітня програма містить пояснювальну записку, перелік освітніх компонентів програми підвищення кваліфікації, зміст навчальних модулів, очікувані результати навчання, підсумкові

тестові завдання, перелік нормативно-методичних джерел, на підставі яких розроблено програму, та рекомендовані інформаційні джерела для опрацювання слухачами.

3.1 Предметна область програми: організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, зокрема індивідуальний супровід, заходи з підтримки, соціально-правовий захист, інформування, маршрутизація, кейс-менеджмент, міжвідомча взаємодія, робота з ресурсами громади, професійна документація, цифрові інструменти, психосоціальна підтримка, медико-реабілітаційна навігація та професійна стійкість фахівця.

3.2 Орієнтація програми: Програма має практикоорієнтований характер і спрямована на формування системного розуміння ролі фахівця із супроводу в системі ветеранської політики, соціального захисту та міжвідомчої підтримки, а також на розвиток здатності організовувати індивідуальний супровід осіб з відповідними статусами на засадах кейс-менеджменту, безбар'єрності, етичної комунікації, конфіденційності та міжвідомчої координації.

Програма розроблена з урахуванням актуальних нормативно-правових актів у сфері ветеранської політики, соціального захисту, надання заходів підтримки, професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» та типової освітньої програми підвищення кваліфікації за відповідним напрямом.

3.3 Основний фокус програми: формування прикладних навичок професійної діяльності фахівця із супроводу: первинного інформування, аналізу звернення, оцінки потреб, розроблення індивідуального плану супроводу, організації перенаправлення, ведення професійної документації, використання цифрових інструментів, професійної комунікації з ветеранами та членами їх сімей, взаємодії з органами влади, установами, закладами, громадськими та ветеранськими організаціями.

Окрема увага приділяється психосоціальній підтримці у межах компетенції фахівця, реінтеграції ветеранів у територіальній громаді, медико-реабілітаційній навігації, домедичній допомозі, безбар'єрності, професійній стійкості та профілактиці емоційного виснаження.

3.4 Особливості програми: Особливістю програми є поєднання нормативно-правового, організаційного, документаційного, комунікативного, цифрового, соціально-реінтеграційного та медико-навігаційного компонентів підготовки. Зміст програми побудовано за логікою професійної діяльності фахівця із супроводу: від розуміння правового статусу, меж компетенції та системи підтримки – до організації індивідуального супроводу, роботи з ресурсами громади, міжвідомчої взаємодії, документування, професійної комунікації та підтримання власної професійної стійкості.

Теоретичне навчання спрямоване на засвоєння нормативно-правових, організаційних, методичних та етичних засад професійної діяльності фахівця із супроводу. Практичні заняття становлять основну частину програми та орієнтовані на аналіз навчальних кейсів, моделювання професійних ситуацій, відпрацювання алгоритмів дій, заповнення фрагментів професійної документації, складання маршрутів супроводу, добір ресурсів громади, аналіз комунікативних ситуацій та розбір типових помилок. Самостійна робота слухачів передбачає опрацювання нормативних, методичних та інформаційних джерел, підготовку пам'яток, алгоритмів, чек-листів, коротких аналітичних матеріалів і фрагментів практичних завдань.

3.5 Структура програми: Програма складається з шести взаємопов'язаних модулів, кожен з яких спрямований на формування окремого блоку професійних компетентностей фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, і комплексного підсумкового тестування.

Загальний обсяг програми становить 150 годин / 5 кредитів ЄКТС.

Розподіл годин за видами навчальної роботи становить: лекційні заняття – 42 години (28% загального часу), практичні заняття – 80 годин (53,3% загального часу), самостійна робота – 26 годин (17,3% загального часу), комплексне підсумкове тестування – 2 години.

Заст. дир. з НМР
Григорук

4. Придатність слухачів до працевлаштування

Після успішного завершення навчання слухачі можуть застосовувати набуті компетентності у професійній діяльності фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб у комунальних установах, комунальних некомерційних підприємствах, закладах охорони здоров'я, центрах зайнятості, органах місцевого самоврядування, ветеранських просторах, громадських організаціях та інших установах і організаціях, залучених до надання заходів підтримки особам з відповідними статусами.

5. Викладання та оцінювання

Форма організації освітнього процесу: дистанційна.

Навчання реалізується з фокусом на інтерактивну взаємодію між викладачем і слухачами. У процесі навчання використовуються мінілекції, обговорення, аналіз професійних ситуацій, робота з нормативними джерелами, ситуаційне моделювання, групова робота, виконання практичних завдань, розбір кейсів, підготовка інформаційних матеріалів і самостійне опрацювання окремих питань. Значна увага приділяється консультативній підтримці слухачів під час виконання практичних і самостійних завдань.

Оцінювання результатів навчання здійснюється шляхом поточного контролю та комплексного підсумкового тестування.

Поточний контроль проводиться під час опанування навчальних модулів і передбачає оцінювання виконання слухачами практичних і самостійних завдань, передбачених змістом програми. Виконання практичних і самостійних завдань є обов'язковою складовою опанування програми та враховується під час підсумкового оцінювання результатів навчання.

Підсумковий контроль здійснюється у формі комплексного підсумкового тестування, спрямованого на перевірку рівня засвоєння слухачами змісту програми, сформованості загальних і фахових компетентностей та здатності застосовувати набуті знання й уміння у типових професійних ситуаціях діяльності фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб.

6. Програмні компетентності

Інтегральна компетентність (ІК)	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері ветеранської політики або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій, технологій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов
Загальні компетентності (ЗК)	 Згідно з оригіналом: <i>Згодом</i> <i>Міністерство освіти і науки України</i> ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 4. Здатність працювати в команді. ЗК 5. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК 6. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК 7. Здатність використовувати сучасні інформаційні ресурси та програмні продукти. ЗК 8. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
Фахові компетентності (ФК)	ФК 1. Знання і розуміння нормативно правових актів щодо ветеранської політики, соціальної роботи та соціального забезпечення; медичного обслуговування та реабілітації;

 Згідно з оригіналом: <i>Згод з ориг</i> <i>Згод з ориг</i> <i>Згод з ориг</i>	надання психологічної та правничої допомоги; освітньої, житлової сфери; сфер зайнятості, спорту, цифрових послуг; організації і планування роботи з ведення ділової документації та застосування системи електронної взаємодії. ФК 2. Здатність виявляти в адміністративно-територіальній одиниці/територіальній громаді осіб/сімей, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та вести їх облік. ФК 3. Здатність визначати та оцінювати індивідуальні потреби осіб з відповідними статусами, а також фактори, що порушують життєдіяльність таких осіб. ФК 4. Здатність встановлювати причини негативних соціальних явищ, які призводять до порушення здоров'я, благополуччя, гармонійних взаємин у суспільстві, зумовлюють соціальну ізоляцію, пригнічення, маргіналізацію осіб з відповідним статусом. ФК 5. Здатність проводити консультування та інформування з питань: соціального забезпечення; медичного обслуговування та реабілітації; надання психологічної, правничої допомоги; професійної адаптації; сприяння зайнятості; отримання житла; забезпечення розвитку спорту осіб з відповідними статусами; отримання цифрових послуг; вшанування пам'яті ветеранів війни, Захисників та Захисниць України. ФК 6. Здатність визначати перелік необхідних соціальних послуг, форм і методів соціальної роботи для осіб з відповідними статусами, відповідно до їх потреб та інформувати про державні, регіональні, місцеві програми підтримки зазначених категорій осіб. ФК 7. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у роботі з особами з відповідними статусами, які потребують заходів з підтримки. ФК 8. Здатність виявляти і залучати ресурси стейкхолдерів для виконання завдань професійної діяльності фахівця із супроводу.
---	--

7. Нормативно-методична основа розроблення освітньої програми

1. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII в чинній редакції. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>
2. Про реалізацію експериментального проекту щодо запровадження інституту фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 881. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text> (дата звернення: 19.06.2026).
3. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 31.12.2024 № 508 «Про затвердження професійного стандарту "Фахівець із супроводу ветеранів війни та

демобілізованих осіб»». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-profesiynogo-standartu-fahivets-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib>

4. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 12.09.2025 № 704 «Про затвердження типової освітньої програми підвищення кваліфікації за напрямом “Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб”». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-9>

5. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2026 р. № 191 «Деякі питання реалізації експериментального проекту щодо організації навчання суб’єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/191-2026-%D0%BF#Text>

6. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 22 серпня 2024 року № 269 «Про затвердження Рекомендацій щодо розроблення освітніх програм підвищення кваліфікації фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-ministerstvo/category/200-nakazi-z-osnovnih-pitan-diyalnosti-minveteraniv/pro-zatverdzhennya-rekomendatsiy-schodo-rozroblennya-osvitnih-program-pidvischennya-kvalifikatsii-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib-vid-22082024--269>

7. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 22.08.2024 № 268 «Про затвердження Переліку питань для проведення тестування кандидатів на посади фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на знання законодавства». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-pereliku-pitan-dlya-provedennya-testuvannya-kandidativ-na-posadi-fahivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib-na-znannya-zakonodavstva-vid-22082024--268>

Освітній процес організовується з урахуванням принципів компетентнісного підходу, практичної спрямованості навчання, безбар’єрності, недискримінації, гендерної рівності, поваги до гідності людини, етичної чутливості, конфіденційності та захисту персональних даних.

8 Ресурсне забезпечення реалізації програми підвищення кваліфікації

Кадрове забезпечення	Освітній процес забезпечується науково-педагогічними, педагогічними працівниками, які мають відповідну освіту, практичний досвід. Залучення викладачів до викладання освітньої програми здійснюється відповідно до їх спеціальностей; моніторингу рівня їх наукової/педагогічної активності; систематичного підвищення професійної кваліфікації; впровадження результатів педагогічної діяльності та досвіду роботи.
Матеріально-технічне забезпечення	Освітній процес здійснюється у дистанційній формі. Робочі місця забезпечені комп’ютерною технікою з доступом до мережі Інтернет, мультимедійної технікою, меблями.
Інформаційне та навчально-методичне забезпечення	Система інформаційного забезпечення програми підвищення кваліфікації включає: офіційний сайт, точки бездротового доступу до Інтернету; відкриті електронні курси на онлайн освітніх платформах; електронна бібліотека; методичні рекомендації та дидактичні матеріали для самостійної та індивідуальної роботи слухачів з освітніх компонентів програми.

Згідно з оригіналом:

Зав. кафедр
Михайло
Ніколаєв

II. Перелік освітніх компонентів програми підвищення кваліфікації та їх логічна послідовність

№ з/п	Назва модуля	Години	В тому числі		
			лекції	практичні	самостійні
1	Правові основи ветеранської політики та соціального захисту осіб з відповідним статусом	24	7	13	4
2	Професійна документація, звітність та цифрові інструменти в діяльності фахівця із супроводу	22	6	12	4
3	Організація індивідуального супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на засадах кейс-менеджменту	30	9	16	5
4	Професійна комунікація та психосоціальна підтримка у роботі з ветеранами і членами їх сімей	24	7	13	4
5	Реінтеграція ветеранів у територіальній громаді: ресурси, освіта, зайнятість та навігація можливостей	26	7	14	5
6	Медико-реабілітаційні маршрути, домедична допомога та професійна стійкість фахівця	22	6	12	4
	Комплексне підсумкове тестування	2			
	Разом	150	42	80	26

III. Форма атестації слухачів програми підвищення кваліфікації

Навчання за програмою підвищення кваліфікації завершується атестацією слухачів у формі комплексного підсумкового тестування (в онлайн форматі) з виявленням рівня досягнення програмних результатів і компетентностей, передбачених цією програмою

IV Зміст та обсяг освітніх компонентів програми підвищення кваліфікації

Назва теми	В тому числі		
	Лекції (год)	Практичні (год)	Самостійні (год)
Модуль 1			
Правові основи ветеранської політики та соціального захисту осіб з відповідним статусом (24 год)			
Тема 1 Державна ветеранська політика та нормативно-правові засади діяльності фахівця із супроводу			
1.1 Система державної ветеранської політики. Основні нормативно-правові акти у сфері підтримки ветеранів війни, демобілізованих осіб та членів їх сімей.			
1.2 Професійний стандарт як фахова рамка діяльності фахівця із супроводу. Роль фахівця як координатора індивідуального супроводу у системі переходу від військової служби до цивільного життя.	2	2	2
1.3 Кейс-менеджмент як професійна рамка організації супроводу осіб з відповідним статусом			
1.4 Правові та етичні підстави роботи з персональними даними.			
Практичні заняття: аналіз професійного стандарту через			

практичні ситуації; розбір кейсів щодо дотримання меж компетенції, конфіденційності, роботи з персональними даними та етичного використання інформації. Самостійна робота: Опрацювання нормативно-правових документів у сфері підтримки ветеранів війни, демобілізованих осіб та членів їх сімей. Підготовка корсетної «нормативної карти фахівця із супроводу».			
Тема 2 Особи з відповідним статусом: категорії, документи, підтвердження статусу 2.1 Категорії осіб, на яких спрямовані заходи підтримки: ветерани війни, демобілізовані особи, члени сімей загиблих, зниклих безвісти, полонених та інші особи, на яких поширюються заходи підтримки. 2.2 Документи, що підтверджують статус: посвідчення, довідки, витяги, порядок відновлення втрачених або пошкоджених документів. Практичні заняття: аналіз документів, що підтверджують статус особи, на відповідність установленим вимогам; виявлення проблемних ситуацій; планування можливих способів їх вирішення та визначення подальших дій фахівця із супроводу.	2	3	0
Тема 3 Соціальні гарантії, пільги, виплати та компенсації 3.1 Види соціальних гарантії і пільг. Грошові виплати, компенсації, соціальні допомоги. 3.2 Житлово-комунальні, освітні, медичні та інші гарантії. Практичне визначення можливих прав і потреб особи за її статусом. 3.3 Основи пенсійного забезпечення ветеранів, осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих. 3.4 Алгоритм первинного інформування та супроводу звернення. Практичні заняття: аналіз практичних ситуацій щодо визначення можливих соціальних гарантії, пільг, виплат, компенсацій та видів забезпечення відповідно до статусу особи; розбір кейсів та типових запитів ветеранів і членів їх сімей щодо пільг, виплат та компенсацій. Розбір помилок у консультуванні. Самостійна робота: обрати одну категорію осіб з відповідним статусом та визначити 3–5 основних напрямів підтримки, які можуть бути для неї актуальними.	2	5	2
Тема 4 Правнича допомога та захист прав осіб з відповідним статусом 4.1 Первинна і вторинна правнича допомога. Межі правового консультування фахівця із супроводу та перенаправлення до юриста. 4.2 Оскарження рішень, дій або бездіяльності установ. Типові ситуації порушення прав ветеранів і членів їх сімей. Практичні заняття: аналіз ситуацій звернення, визначення потреби у правничій допомозі; розбір кейсів щодо визначення меж компетенції фахівця; розбір типових порушень прав осіб з відповідним статусом; визначення алгоритму дій і	1	3	0

перенаправлення.			
Разом за модулем	7	13	4
Модуль 2. Професійна документація, звітність та цифрові інструменти в діяльності фахівця із супроводу (22 год)			
Тема 1 Посадова документація та організація роботи фахівця із супроводу 1.1 Посадові обов'язки, права, відповідальність фахівця із супроводу. Документи, що визначають організацію його професійної діяльності. 1.2 Планування робочого часу, нормування навантаження, ведення поточних і довгострокових планів роботи. 1.3 Фіксація виконаних завдань, облік звернень, планування індивідуальної та групової роботи. Практичні заняття: аналіз посадових завдань фахівця із супроводу через практичні ситуації; складання орієнтовного плану роботи фахівця на день/тиждень; визначення пріоритетності завдань залежно від нагальності звернень, строків виконання та потреб осіб, які перебувають у супроводі. Самостійна робота: підготовка короткого індивідуального плану роботи фахівця із супроводу на один робочий день за навчальною ситуацією.	1	1	1
Тема 2 Документація індивідуального супроводу та здійснення заходів підтримки 2.1 Види та призначення документації фахівця із супроводу: звернення, оцінка потреб, індивідуальний план супроводу, записи про перенаправлення, фіксація домовленостей і результатів виконання заходів. 2.2. Загальні вимоги до оформлення документації: повнота, точність, послідовність, нейтральність формулювань, недопущення оціночних суджень, дотримання конфіденційності та захисту персональних даних. 2.3 Типові помилки у веденні документації. Практичні заняття: аналіз прикладів первинної документації за навчальними кейсами; визначення повноти, точності та нейтральності формулювань; розбір типових помилок у документуванні заходів підтримки. Самостійна робота: доопрацювання фрагмента первинної документації за навчальним кейсом з урахуванням вимог до повноти, точності та нейтральності формулювань.	1	2	0
Тема 3 Документообіг, звітність і службова комунікація 3.1 Паперовий та електронний документообіг у діяльності фахівця із супроводу. Реєстрація, передача, зберігання та систематизація документів. 3.2 Службові листи, запити, відповіді, інформаційні довідки, звіти. Вимоги до структури, змісту, стилю та строків підготовки документів. 3.3 Документування міжвідомчої взаємодії: запити до установ,	1	2	1

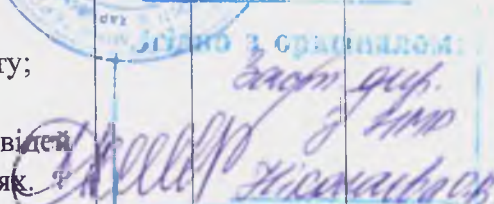
фіксація відповідей, домовленостей, результатів перенаправлення та подальших дій. Практичні заняття: складання службового запиту, відповіді, інформаційної довідки за навчальною ситуацією; аналіз прикладів службової комунікації; визначення помилок у структурі, стилі та формулюваннях документів; фіксація результатів міжвідомчої взаємодії за кейсом. Самостійна робота: підготовка короткого службового документа за навчальною ситуацією: запиту, відповіді або інформаційної довідки.			
Тема 4 Реєстри, інформаційні системи та цифрові інструменти консультування 4.1 Єдиний державний реєстр ветеранів війни та інші інформаційні системи у сфері підтримки ветеранів, демобілізованих осіб і членів їх сімей. 4.2 Державні портали, електронні сервіси, засоби електронної ідентифікації, онлайн-карти, цифрові довідники та офіційні інформаційні ресурси. 4.3 Пошук, перевірка та добір актуальної інформації для консультування. Підготовка коротких пам'яток, інструкцій і маршрутів звернення. 4.4. Використання цифрових ресурсів під час супроводу особи у підтвердженні статусу, підготовці документів, уточненні інформації та взаємодії з відповідними установами. Практичні заняття: пошук інформації на офіційних електронних ресурсах за навчальним запитом; перевірка актуальності та достовірності джерел; добір електронних сервісів, цифрових довідників або інформаційних ресурсів для вирішення практичної ситуації; підготовка короткої інформаційної пам'ятки або маршруту звернення для ветерана чи члена його сім'ї.	1	3	0
Тема 5 Цифрова грамотність, цифрова безпека та захист персональних даних 5.1 Безпечне користування електронною поштою, хмарними сховищами, електронними кабінетами, онлайн-сервісами та засобами електронної комунікації. 5.2 Захист персональних даних у цифровому середовищі. Паролі, двофакторна автентифікація, обмеження доступу, безпечне зберігання та передача файлів. 5.3 Кібергігієна фахівця із супроводу: перевірка джерел інформації, розпізнавання фішингових повідомлень, безпечна робота з посиланнями, файлами та електронними зверненнями. 5.4. Цифрові ризики в роботі з інформацією про ветеранів, демобілізованих осіб і членів їх сімей. Практичні заняття: аналіз цифрових ризиків у роботі фахівця із супроводу; визначення безпечних і небезпечних способів передачі інформації; розбір прикладів фішингових повідомлень, підозрілих посилань і небезпечних вкладень; складання короткого алгоритму безпечної роботи з електронними документами та персональними даними.	1	2	1

Самостійна робота: підготовка короткого чек-листа цифрової безпеки фахівця із супроводу.			
Тема 6. Відповідальне використання штучного інтелекту в діяльності фахівця із супроводу 6.1 Можливості використання інструментів штучного інтелекту в професійній діяльності фахівця: пошук і структурування інформації, підготовка чернеток пам'яток, алгоритмів звернення, службових текстів, узагальнення нормативної інформації. 6.2. Обмеження та ризики використання ШІ, ризики розкриття персональних даних. 6.3 Етичні правила використання ШІ у роботі з інформацією про ветеранів, демобілізованих осіб і членів їх сімей. Практичні заняття: аналіз прикладів коректного та некоректного використання ШІ в роботі фахівця із супроводу; підготовка за допомогою ШІ чернетки інформаційної пам'ятки, маршруту звернення або службового тексту без використання персональних даних; перевірка відповіді ШІ за офіційними джерелами; редагування результату з урахуванням вимог точності, нейтральності, етичності та конфіденційності. Самостійна робота: підготовка короткого чек-листа «Безпечне та відповідальне використання ШІ в діяльності фахівця із супроводу».	1	2	1
Разом за модулем	6	12	4
Модуль 3. Організація індивідуального супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на засадах кейс-менеджменту (30 год)			
Тема 1 Первинне звернення, встановлення контакту та первинна оцінка ситуації 1.1 Організація першої зустрічі. Створення безпечного простору. 1.2 Методи первинного збору інформації: активне слухання, уточнювальні запитання, фіксація основного запиту, визначення очікувань особи. 1.3 Визначення нагальності запиту, безпечності ситуації, наявності кризових факторів. Практичні заняття: аналіз кейсів первинного звернення; уточнення основного запиту й очікувань особи; ситуаційне моделювання первинної бесіди; складання короткого підсумку первинної бесіди за кейсом; визначення нагальності запиту, безпечності ситуації, наявності кризових факторів і подальшого кроку фахівця. Самостійна робота: опрацювання алгоритму первинної бесіди та підготовка переліку запитань для з'ясування основного запиту, очікувань особи, нагальності ситуації та можливих кризових факторів.	2	2	1
Тема 2 Комплексна оцінка потреб ветерана та членів його сім'ї 2.1 Структура комплексної оцінки потреб. Чек-лист життєвих сфер як інструмент виявлення інформаційних прогалин, ресурсів,	2	3	1

бар'єрів і пріоритетних потреб. 2.2 Інструменти оцінки потреб: індивідуальне інтерв'ю, анкетування, опитувальники, аналіз документів та інформації від інших суб'єктів підтримки. 2.3 Оцінювання життєвих сфер: правовий статус, здоров'я, реабілітація, житло, зайнятість, освіта, фінансова стабільність, сімейна ситуація, соціальні зв'язки. 2.4 Виявлення сильних сторін, ресурсів, бар'єрів і пріоритетних потреб. Узагальнення результатів оцінки як підстава для розроблення індивідуального плану супроводу. Практичні заняття: Опрацювання кейсу: робота з первинною інформацією та виявлення інформаційних прогалин за чек-листом життєвих сфер; добір доречних інструментів збору додаткової інформації; ситуаційне моделювання глибинного інтерв'ю; визначення сильних сторін, ресурсів, бар'єрів і пріоритетних потреб; заповнення матриці оцінки потреб. Самостійна робота: коротке узагальнення результатів комплексної оцінки потреб за опрацьованим кейсом для подальшого розроблення індивідуального плану супроводу.			
Тема 3 Індивідуальний план супроводу 3.1 Структура індивідуального плану супроводу. 3.2 Формулювання цілей за системою SMART, завдань, строків, відповідальних осіб та очікуваних результатів. 3.3 Узгодження плану з ветераном. Практичні заняття: Аналіз результатів комплексної оцінки потреб за кейсом; формулювання цілей супроводу за SMART; визначення завдань, дій, строків, відповідальних осіб, установ і очікуваних результатів; заповнення робочої форми індивідуального плану супроводу за кейсом; ситуаційне моделювання узгодження плану; розбір типових помилок Самостійна робота: доопрацювання індивідуального плану супроводу з урахуванням результатів обговорення на практичному занятті	2	5	1
Тема 4 Міжвідомче перенаправлення та координація послуг 4.1 Система соціальних та інших послуг у громаді: соціальні, адміністративні, медичні, реабілітаційні, освітні, правничі, психологічні, послуги зайнятості та громадської підтримки 4.2 Алгоритм перенаправлення до ЦНАП, органів соціального захисту, Пенсійного фонду, центру зайнятості, закладів охорони здоров'я, ТЦК та СП, військових частин, громадських і ветеранських організацій. 4.3 Контроль виконання домовленостей. Карта перенаправлення / фіксація домовленостей з установами Практичні заняття: розбір комплексного кейсу з кількома потребами ветерана або члена його сім'ї; визначення суб'єктів підтримки; побудова маршруту перенаправлення до відповідних установ і організацій; визначення першочерговості звернень, необхідної інформації та можливих документів; заповнення робочої карти перенаправлення; розбір типових помилок під час	1	2	0

перенаправлення та координації послуг.			
Тема 5 Супровід складних випадків та ситуацій ризику 5.1 Поняття та ознаки складного випадку, ситуації ризику в індивідуальному супроводі, межі компетенції фахівця із супроводу. 5.2 Кейс-менеджмент у ситуаціях домашнього насильства, залежностей, втрати житла, соціальної ізоляції, конфлікту з установами. Особливості визначення потреб, ресурсів, бар'єрів і пріоритетних дій у складних випадках. 5.3 Алгоритм безпечного реагування та залучення профільних служб. Практичні заняття: аналіз кейсів складних випадків і ситуацій ризику; визначення ознак складного випадку, факторів ризику, нагальності ситуації та меж компетенції фахівця із супроводу; визначення безпечних першочергових дій за кейсом; добір профільних служб і установ для залучення; складання короткого алгоритму реагування; розбір типових помилок під час супроводу складних випадків. Самостійна робота: підготовка короткого алгоритму дій фахівця із супроводу у складному випадку за навчальним кейсом.	1	3	1
Тема 6 Моніторинг, оцінка результатів і завершення супроводу 6.1 Проміжний перегляд індивідуального плану. 6.2 Фіксація результатів, коригування маршруту, критерії завершення супроводу. 6.3 Етичне завершення взаємодії з ветераном і передача рекомендацій. Практичні заняття: аналіз фрагмента індивідуального плану, визначення виконаних, частково виконаних і невиконаних заходів; визначення потреби в коригуванні маршруту супроводу; формулювання критеріїв завершення супроводу за кейсом; супервізійний розбір комплексного навчального випадку з визначенням сильних рішень, типових помилок і професійних меж фахівця. Самостійна робота: підготовка короткого підсумку результатів супроводу за навчальним кейсом із визначенням подальшого рішення.	1	1	1
Разом за модулем	9	16	5
Модуль 4. Професійна комунікація та психосоціальна підтримка у роботі з ветеранами і членами їх сімей (24 год)			
Тема 1 Професійна, безбар'єрна та етично чутлива комунікація з ветеранами і демобілізованими особами 1.1 Соціально-психологічний контекст повернення з військової служби. Відмінності військового і цивільного досвіду. Особливості адаптації до цивільного життя. 1.2 Тригери, чутливі теми, професійна нейтральність, повага до досвіду ветерана.	1	3	1

1.3 Принципи гідної та безбар'єрної комунікації. Мова без стигматизації, жалості, знецінення чи надмірного акцентування на травматичному досвіді. Комунікація з людьми з інвалідністю, ампутаціями, порушеннями зору, слуху, мовлення. Практичні заняття: групова робота: аналіз типових комунікативних ситуацій у роботі з ветеранами та демобілізованими особами; визначення коректності формулювань; редагування некоректних висловлювань; відпрацювання нейтрального, поважного і безбар'єрного стилю спілкування; розбір типових помилок у комунікації. Самостійна робота: підготовка короткого переліку коректних формулювань для професійного спілкування з ветеранами, демобілізованими особами та людьми з інвалідністю.			
Тема 2 Первинна психологічна підтримка у межах компетенції фахівця із супроводу 2.1 Психологічні стани та первинне розпізнавання ознак психологічного неблагополуччя у межах компетенції фахівця із супроводу. Типові прояви адаптації після військової служби, поширені міфи щодо ПТСР, ознаки психологічно небезпечних станів, що можуть потребувати спеціалізованої допомоги. 2.2. Методи первинного виявлення психологічного стану. 2.3 Межі компетенції фахівця із супроводу у наданні психосоціальної підтримки. Відмінність первинної психологічної підтримки та первинної психодіагностики від спеціалізованої допомоги. 2.4 Прийоми психологічної стабілізації, визначенні подальших кроків, перенаправлення до профільного фахівця. Практичні заняття: аналіз навчальних ситуацій щодо первинного розпізнавання психологічного стану особи; відпрацювання прийомів психологічної стабілізації і професійно коректних реакцій; відпрацювання алгоритму залучення відповідного спеціаліста; розбір типових помилок під час надання первинної психологічної підтримки. Самостійна робота: підготовка пам'ятки щодо первинної психологічної підтримки осіб у різних психологічних станах	3	3	1
Тема 3 Психосоціальна підтримка родин ветеранів, загиблих, зниклих безвісти та полонених 3.1 Родина ветерана після повернення з військової служби: психосоціальні зміни у родині, зміна ролей, очікувань і звичного способу взаємодії, потреби членів сім'ї у підтримці. 3.2 Етичні принципи професійної взаємодії з родиною. Визначення запиту і потреб членів сім'ї, інформування про доступні послуги та перенаправлення до профільних суб'єктів підтримки. 3.3 Взаємодія з родинами загиблих, зниклих безвісти, полонених, а також з особами, які повернулися з полону. Особливості комунікації з родинами, які переживають втрату, невизначеність, тривале очікування або наслідки травматичного досвіду близької	2	3	1

людини. 3.4 Алгоритм підтримки та перенаправлення родин. Визначення потреби у правничій, соціальній, психологічній, інформаційній або громадській підтримці. Практичні заняття: розбір кейсів з визначення потреб родини, чутливих аспектів комунікації та меж компетенції фахівця із супроводу; добір коректних формулювань для розмови з членами родини; аналіз складних комунікативних ситуацій; визначення профільних суб'єктів для перенаправлення; розбір типових помилок у спілкуванні з родинами. Самостійна робота: підготовка короткого алгоритму комунікації з членом родини ветерана, загиблого, зниклого безвісти або полоненого за навчальним кейсом.			
Тема 4 Конфліктна комунікація та деескалація напруження 4.1 Причини конфліктів у взаємодії з ветеранами, членами їх сімей, представниками установ та іншими суб'єктами підтримки. 4.2 Ознаки наростання напруження у спілкуванні. Професійна позиція фахівця у конфліктній ситуації. 4.3 Техніки деескалації: активне слухання, перефразування, уточнення, визнання емоційного стану співрозмовника, повернення розмови до суті запиту, фіксація наступного кроку. 4.4 Алгоритм дій у конфліктній ситуації. Межі безпечної взаємодії, залучення відповідальних служб або посадових осіб. Практичні заняття: аналіз кейсів конфліктної комунікації; визначення причин конфлікту, позицій сторін і помилок у комунікації; ситуаційне моделювання конфліктної розмови; відпрацювання технік активного зниження напруження; складання алгоритму дій фахівця у разі загострення конфлікту; розбір типових помилок під час деескалації. Самостійна робота: підготовка варіантів професійних відповідей фахівця із супроводу у конфліктних комунікативних ситуаціях.			1
Разом за модулем	7	13	4
Модуль 5. Реінтеграція ветеранів у територіальній громаді: ресурси, освіта, зайнятість та навігація можливостей (26 год)			
Тема 1. Територіальна громада та її ресурси у реінтеграції ветеранів 1.1 Роль територіальної громади у підтримці ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей. 1.2 Поняття ресурсів громади. Державні, комунальні, волонтерські, освітні, медичні, реабілітаційні, культурні, спортивні та бізнес-ресурси. Місцеві програми підтримки ветеранів. 1.3 Ветеранські простори, громадські ініціативи, партнерство з органами місцевого самоврядування. 1.4 Ресурсна карта громади як інструмент індивідуального супроводу ветеранів і членів їх сімей. Джерела інформації для складання ресурсної карти. 1.5 Критерії актуальності, доступності та надійності інформації	2	4	2

про ресурси громади. Використання ресурсної карти для визначення маршруту звернення. Практичні заняття: проведення скринінгу установ, організацій та ініціатив конкретної територіальної громади, які можуть бути залучені до підтримки ветеранів і членів їх сімей; визначення ролі органів місцевого самоврядування, комунальних установ, громадських, ветеранських і волонтерських організацій у вирішенні запиту ветерана; визначення можливих партнерів для міжвідомчої взаємодії; складання короткої схеми взаємодії фахівця із супроводу з суб'єктами підтримки у громаді. Самостійна робота: підготовка короткого опису можливостей територіальної громади для підтримки ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей.			
Тема 2 Освітні можливості та професійна адаптація 2.1 Освітні можливості для ветеранів і демобілізованих осіб: професійне навчання, підвищення кваліфікації, перекваліфікація, ваучери на навчання, короткострокові курси. 2.2 Освітні ініціативи громадських організацій, благодійних фондів, міжнародних і донорських програм. 2.3 Професійна адаптація ветеранів. Профорієнтаційна підтримка, визначення освітніх потреб, добір навчальних можливостей відповідно до попереднього досвіду, інтересів і потреб ринку праці. Практичні заняття: аналіз кейсів щодо освітніх і професійних потреб ветерана; визначення можливих напрямів навчання, підвищення кваліфікації або перекваліфікації; добір освітніх можливостей відповідно до запиту особи; складання індивідуального освітнього маршруту; розбір типових помилок під час інформування ветеранів про навчальні можливості. Самостійна робота: підготовка короткого освітнього маршруту для ветерана або демобілізованої особи за навчальним кейсом	1	2	1
Тема 3 Сприяння зайнятості та взаємодія з роботодавцями 3.1 Програми сприяння зайнятості ветеранів і демобілізованих осіб. Послуги служби зайнятості, кар'єрне консультування, професійне навчання, підтримка працевлаштування. 3.2 Переклад військового досвіду на мову цивільного ринку праці. Визначення професійних умінь, компетентностей, управлінського, технічного, комунікативного та організаційного досвіду, релевантного для цивільних професій. 3.3 Підготовка до працевлаштування: резюме, співбесіда, самопрезентація, адаптація на робочому місці 3.4 Взаємодія фахівця із супроводу з кар'єрним радником державної служби зайнятості. 3.5 Взаємодія з роботодавцями. Дружнє до ветеранів робоче середовище, адаптація умов праці, комунікація з роботодавцем у межах компетенції фахівця із супроводу. Практичні заняття: аналіз кейсів щодо пошуку роботи ветераном або демобілізованою особою; визначення професійного досвіду, умінь і компетентностей, здобутих під час військової	1	3	1

служби; формулювання цивільних професійних компетентностей на основі військового досвіду; добір програм зайнятості та можливих вакансій; підготовка фрагмента резюме або короткої самопрезентації; ситуаційне моделювання взаємодії з роботодавцем щодо адаптації ветерана на робочому місці. Самостійна робота: підготовка короткого професійного профілю ветерана за навчальним кейсом із визначенням можливих напрямів працевлаштування.			
Тема 4 Ветеранське підприємництво та грантова підтримка 4.1 Підприємництво як один із напрямів економічної реінтеграції. Особливості започаткування власної справи ветеранами та членами їх сімей. 4.2 Державні, регіональні, донорські та громадські програми грантової підтримки ветеранського підприємництва. 4.3 Структура бізнес-ідеї. Первинна оцінка життєздатності бізнес-ідеї: продукт або послуга, клієнти, ресурси, витрати, конкуренти, ризики. 4.4 Навігація можливостей для ветеранів, які планують започаткувати або розвивати власну справу. Практичні заняття: аналіз навчальних кейсів щодо започаткування власної справи ветераном або членом його сім'ї; визначення потреб особи у консультаційній, освітній, фінансовій або грантовій підтримці; формулювання короткого опису бізнес-ідеї; первинна оцінка життєздатності бізнес-ідеї за основними параметрами; добір можливих програм грантової або консультаційної підтримки; складання короткого маршруту подальших дій для ветерана, який планує започаткувати власну справу. Самостійна робота: підготовка короткої характеристики бізнес-ідеї ветерана або члена його сім'ї за навчальним кейсом із визначенням можливих джерел підтримки.	1	3	1
Тема 5 Соціальна активність, спорт, культура пам'яті та участь ветеранів у житті громади 5.1 Соціальна активність ветеранів у громаді. Участь ветеранів у громадських ініціативах, ветеранських просторах, дорадчих органах, місцевих програмах і проєктах розвитку громади. 5.2 Адаптивний спорт, культурні та освітні ініціативи як напрями соціальної участі та відновлення. 5.3 Культура пам'яті та заходи вшанування Захисників і Захисниць України. Участь ветеранів і родин у заходах громади. 5.4 Роль фахівця із супроводу у навігації можливостей для соціальної участі ветеранів і членів їх сімей. Практичні заняття: визначення можливостей громади для участі ветерана у суспільному житті; добір відповідних ініціатив, організацій або заходів; складання короткого маршруту залучення ветерана або члена його сім'ї до соціальної активності в громаді; розбір ризиків формального або недоречного залучення ветеранів до публічних заходів.	2	2	0

Разом за модулем	7	14	5
Модуль 6. Медико-реабілітаційні маршрути, домедична допомога та професійна стійкість фахівця (22 год)			
Тема 1. Медичне забезпечення, ВЛК та реабілітаційний маршрут ветерана 1.1 Медичні послуги для ветеранів війни та демобілізованих осіб. Програма медичних гарантій, первинна, спеціалізована та реабілітаційна медична допомога. 1.2 Маршрут ветерана після поранення, травми, хвороби або демобілізації. Роль фахівця із супроводу у навігації медико-реабілітаційного маршруту. Взаємодія із закладами охорони здоров'я, реабілітаційними установами, центрами ментального здоров'я та іншими суб'єктами медико-реабілітаційної підтримки. 1.3 Порядок проходження ВЛК: направлення, документи, типові проблеми, уточнення інформації та оскарження рішень. 1.4 Оцінювання повсякденного функціонування особи та індивідуальна програма реабілітації. Роль фахівця із супроводу у підготовці документів, інформуванні, перенаправленні та координації дій. Практичні заняття: аналіз кейсів щодо потреб ветерана у медичній або реабілітаційній допомозі; визначення необхідних документів, установ і подальших дій фахівця із супроводу; визначення можливих етапів медико-реабілітаційного маршруту; добір відповідних закладів, служб або фахівців для подальшого звернення; складання короткого маршруту супроводу ветерана після поранення, травми, хвороби або демобілізації; розбір типових труднощів під час організації медико-реабілітаційної підтримки.	3	4	0
Тема 2. Протезування, допоміжні засоби реабілітації та адаптація середовища 2.1 Законодавчі та організаційні засади забезпечення протезуванням, ортезуванням та допоміжними засобами реабілітації. 2.2 Порядок звернення, необхідні документи, взаємодія з медичними, реабілітаційними, соціальними установами та надавачами відповідних послуг. 2.3 Комунікація з ветеранами з ампутаціями, травмами та іншими порушеннями функціонування. Повага до автономності особи, коректна термінологія, врахування індивідуальних потреб. 2.4 Безбар'єрність робочого, освітнього, громадського та побутового середовища. Адаптація простору відповідно до потреб ветерана. Практичні заняття: аналіз кейсів щодо потреб ветерана у протезуванні, допоміжних засобах реабілітації або адаптації середовища; визначення необхідних документів, установ і можливих етапів звернення; аналіз прикладів бар'єрів у робочому, освітньому або громадському просторі; визначення можливих	1	2	2

рішень щодо адаптації середовища; розбір типових помилок у комунікації з ветеранами з порушеннями функціонування. Самостійна робота: аналіз доступності конкретного робочого, освітнього, громадського або побутового простору для ветерана з порушеннями функціонування. Визначення фізичних, інформаційних, комунікаційних та організаційних бар'єрів, які можуть ускладнювати пересування, отримання послуг або участь у діяльності. Підготовка коротких пропозицій щодо усунення або зменшення виявлених бар'єрів.			
Тема 3. Домедична допомога в роботі фахівця із супроводу 3.1 Межі компетенції фахівця із супроводу у невідкладних ситуаціях. Оцінка безпеки місця події, виклик екстрених служб, інформування відповідальних осіб. 3.2 Базовий алгоритм дій у разі невідкладного стану до прибуття екстрених служб. 3.3 Домедична допомога при втраті свідомості, травмах, кровотечах, опіках, судомах, різкому погіршенні самопочуття та гострих стресових реакціях у межах затверджених алгоритмів. 3.4 Документування факту невідкладної ситуації, фіксація виклику екстрених служб та подальших дій у межах професійної відповідальності фахівця. Практичні заняття: аналіз навчальних ситуацій щодо виникнення невідкладного стану під час роботи фахівця із супроводу; визначення меж компетенції фахівця та необхідності виклику екстрених служб, відпрацювання алгоритму; ситуаційне моделювання комунікації з екстреними службами; розбір типових помилок у діях фахівця під час невідкладної ситуації.	1	4	0
Тема 4. Професійна стійкість, профілактика вигорання та професійні кордони 4.1 Професійна стійкість фахівця із супроводу. Ознаки професійного виснаження, втоми від співчуття та вторинної травматизації. 4.2 Самодіагностика професійного стану. Особистий план відновлення, супервізія, інтервізія, підтримка колег і звернення по спеціалізовану допомогу в разі потреби. 4.3 Професійні кордони у роботі фахівця із супроводу. Утримання меж професійної ролі, етична відмова від запитів, що виходять за межі повноважень. 4.4 Самостабілізація психологічного стану фахівця із супроводу: прийоми збереження професійної рівноваги, відновлення після складної взаємодії, профілактика емоційного виснаження. 4.5 Безпечне завершення складної взаємодії. Зниження емоційного напруження, фіксація подальшого кроку, збереження ресурсу фахівця. Практичні заняття: аналіз навчальних ситуацій, пов'язаних із професійним виснаженням, емоційним навантаженням і порушенням професійних кордонів; визначення ознак ризику вигорання та вторинної травматизації; складання короткого особистого плану відновлення; відпрацювання професійно	1	2	2

коректних формулювань для відмови від запитів, що виходять за межі повноважень; ситуаційне моделювання завершення складної розмови з фіксацією подальшого кроку; розбір типових помилок у збереженні професійних меж. Самостійна робота: підготовка особистого плану підтримання професійної стійкості фахівця із супроводу. Відпрацювання прийомів самостабілізації фахівця			
Разом за модулем	6	12	4

V Очікувані результати навчання

За результатами опанування програми слухачі мають бути здатні:

РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у сфері ветеранської політики, соціального захисту, медичного обслуговування та реабілітації, правничої допомоги, освіти, зайнятості, житлового забезпечення, спорту та цифрових послуг під час організації супроводу осіб з відповідними статусами.

РН 2. Здійснювати пошук, аналіз, систематизацію та критичну оцінку інформації з офіційних, нормативних, методичних і цифрових джерел для розв'язання практичних завдань супроводу ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей.

РН 3. Аналізувати звернення особи з відповідним статусом, визначати основний запит, нагальність ситуації, потреби, ресурси, бар'єри, ризики та межі професійного втручання фахівця із супроводу.

РН 4. Організовувати індивідуальний супровід на засадах кейс-менеджменту: здійснювати первинний збір інформації, брати участь в оцінюванні потреб, розробляти індивідуальний план супроводу, координувати виконання заходів, проводити моніторинг і завершення супроводу.

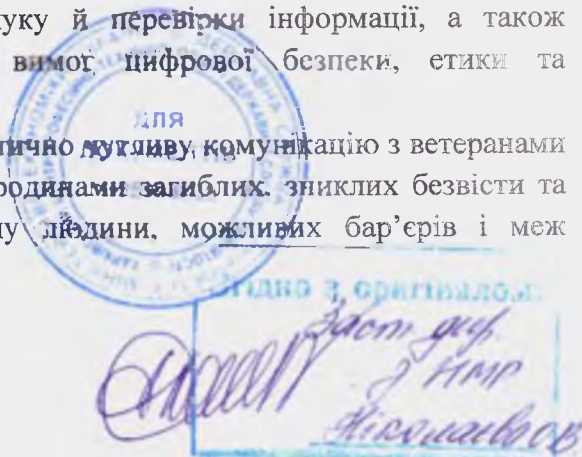
РН 5. Забезпечувати інформування та консультування осіб з відповідними статусами щодо соціальних гарантій, пільг, виплат, компенсацій, соціальних, адміністративних, медичних, реабілітаційних, освітніх, правничих, психологічних, житлових, цифрових послуг, програм зайнятості, професійної адаптації та розвитку спорту.

РН 6. Здійснювати маршрутизацію та міжвідомче перенаправлення осіб з відповідними статусами до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, ЦНАП, Пенсійного фонду України, центрів зайнятості, закладів охорони здоров'я, надавачів соціальних послуг, громадських, ветеранських та інших організацій.

РН 7. Вести професійну документацію фахівця із супроводу, оформлювати службові документи, фіксувати результати звернення, оцінювання потреб, перенаправлення, виконання заходів підтримки та моніторингу з дотриманням вимог законодавства, професійної етики, конфіденційності й захисту персональних даних.

РН 8. Використовувати інформаційні системи, державні портали, електронні сервіси, цифрові довідники, онлайн-карти, інструменти пошуку й перевірки інформації, а також інструменти штучного інтелекту з дотриманням вимог цифрової безпеки, етики та нерозголошення персональних даних.

РН 9. Здійснювати професійну, безбар'єрну та етично муніципальну комунікацію з ветеранами війни, демобілізованими особами, членами їх сімей, родинами загиблих, зниклих безвісти та полонених, з урахуванням життєвого досвіду, стану людини, можливих бар'єрів і меж професійної ролі.



РН 10. Надавати первинну психологічну підтримку у межах компетенції фахівця із супроводу, розпізнавати ознаки станів, що потребують залучення профільних спеціалістів або екстрених служб, та здійснювати коректне перенаправлення.

РН 11. Виявляти та залучати ресурси територіальної громади, ветеранської спільноти, державних, комунальних, громадських, освітніх, культурних, спортивних, кар'єрних, підприємницьких і грантових програм для підтримки соціальної, професійної та економічної реінтеграції осіб з відповідними статусами.

РН 12. Орієнтувати осіб з відповідними статусами в медико-реабілітаційних маршрутах, зокрема щодо медичних послуг, програми медичних гарантій, ВЛК, оцінювання повсякденного функціонування, індивідуальної програми реабілітації, протезування, допоміжних засобів реабілітації та адаптації середовища.

РН 13. Діяти у невідкладних ситуаціях у межах професійної відповідальності, оцінювати безпечність ситуації, організовувати виклик екстрених служб, дотримуватися базових алгоритмів домедичної допомоги, комунікувати з учасниками ситуації та фіксувати відповідні дії.

РН 14. Дотримуватися професійних кордонів, етичних принципів і стандартів взаємодії, розпізнавати ознаки професійного виснаження, застосовувати прийоми самостабілізації та підтримувати професійну стійкість під час роботи зі складними випадками.

VI Тестові питання до освітньої програми

«Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»

1. Яке твердження найточніше відображає професійну роль фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб?

- А. Фахівець організовує індивідуальний супровід, допомагає особі орієнтуватися в системі послуг, координує взаємодію з суб'єктами підтримки та діє в межах своєї компетенції.
- Б. Фахівець самостійно призначає соціальні виплати, визначає право на пільги та ухвалює рішення щодо статусу особи.
- В. Фахівець виконує функції психолога, юриста, соціального працівника та медичного консультанта залежно від запиту ветерана.
- Г. Фахівець переважно веде облік звернень і не бере участі в побудові маршруту підтримки.

2. Ветеран звернувся до фахівця із супроводу із проханням допомогти відновити документи, але під час розмови з'ясувалося, що він також має проблеми з житлом і працевлаштуванням. Яка дія фахівця є найбільш коректною?

- А. Зосередитися тільки на відновленні документів, бо це був первинний запит.
- Б. Одразу направити ветерана до центру зайнятості, оскільки працевлаштування є довгостроковою потребою.
- В. Скласти перелік усіх проблем і самостійно визначити, які з них є найважливішими.
- Г. Уточнити запит, провести первинну оцінку ситуації, визначити нагальність потреб і погодити з особою подальші кроки.

3. Що є основною метою первинної оцінки ситуації під час першого звернення?

- А. Визначити, чи має особа право на всі передбачені законом пільги.
- Б. Сформулювати повну психологічну характеристику особи.
- В. З'ясувати основний запит, очікування, нагальність ситуації, можливі ризики та потребу в подальшому супроводі.
- Г. Одразу заповнити індивідуальний план супроводу без додаткового збору інформації.

4. Який підхід найкраще відповідає засадам кейс-менеджменту в роботі фахівця із супроводу?

- А. Фахівець надає однаковий перелік рекомендацій усім ветеранам незалежно від їхньої ситуації.
- Б. Фахівець самостійно визначає життєві пріоритети особи, щоб пришвидшити супровід.
- В. Фахівець працює лише з одним запитом і не враховує інші обставини життя особи.
- Г. Фахівець оцінює потреби, ресурси й бар'єри особи, погоджує план дій і координує взаємодію з відповідними суб'єктами підтримки.

5. Яке формулювання цілі в індивідуальному плані супроводу є найбільш професійно коректним?

- А. «До 20 вересня підготувати пакет документів для звернення до центру зайнятості щодо участі у програмі професійного навчання».
- Б. «Покращити соціальну адаптацію ветерана».
- В. «Зробити все можливе для вирішення проблем особи».
- Г. «Надати ветерану всю необхідну допомогу».

6. Що означає узгодження індивідуального плану супроводу з ветераном?

- А. Фахівець повідомляє ветерану, які дії вже визначені установами.
- Б. Ветеран самостійно складає план, а фахівець лише зберігає його копію.
- В. План формується з урахуванням запиту, пріоритетів, ресурсів, готовності особи до дій і погоджується з нею.
- Г. План складається тільки після завершення всіх звернень до установ.

7. У якій ситуації фахівцю доцільно здійснити перенаправлення до профільного спеціаліста?

- А. Коли запит особи виходить за межі компетенції фахівця або потребує спеціалізованої правничої, психологічної, медичної чи соціальної допомоги.
- Б. Коли звернення потребує більше часу, ніж передбачено робочим графіком фахівця.
- В. Коли особа ставить багато уточнювальних запитань.
- Г. Коли фахівець не має готового шаблону відповіді.

8. Яке твердження щодо професійної документації фахівця із супроводу є правильним?

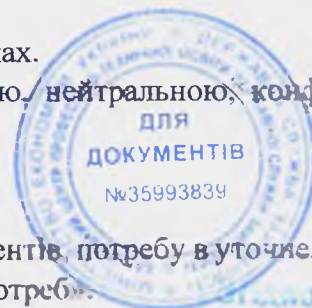
- А. Документація має фіксувати насамперед особисті враження фахівця від поведінки особи.
- Б. Документація може містити лише коротку позначку про факт звернення без опису подальших дій.
- В. Документацію доцільно вести тільки у складних випадках.
- Г. Документація має бути повною, точною, послідовною, ~~нейтральною~~, конфіденційною та достатньою для відображення перебігу супроводу.

9. Який запис у документації є найбільш коректним?

- А. «Особа повідомила про труднощі з оформленням документів, ~~потребу в уточненні подальшого маршруту~~ та погодилася на повторну зустріч для оцінки потреб».
- Б. «Ветеран розгублений і не розуміє, що йому робити».
- В. «Особа неорганізована, тому потребує постійного контролю».
- Г. «Клієнт має складний характер, імовірно, буде проблемним у супроводі».

10. Яка дія фахівця є найбільш безпечною під час роботи з електронними документами, що містять персональні дані?

- А. Надсилати документи через будь-який зручний месенджер, якщо це швидко.



Згідно з оригіналом:
Заступник
Міністра
Міністерства
Міністерства

- Б. Використовувати захищені канали передавання, обмежувати доступ до файлів і не поширювати інформацію без належних підстав.
- В. Зберігати копії документів на особистому пристрої без пароля для швидкого доступу.
- Г. Пересилати документи колегам без уточнення, чи беруть вони участь у супроводі.

11. Яке використання штучного інтелекту в роботі фахівця із супроводу є найбільш коректним?

- А. Ввести повні персональні дані ветерана в запит, щоб отримати точнішу відповідь.
- Б. Використати відповідь ШІ як остаточну консультацію без перевірки.
- В. Підготувати знеособлену чернетку пам'ятки або маршруту звернення, перевірити інформацію за офіційними джерелами й відредагувати текст.
- Г. Доручити ШІ самостійно визначити, які пільги має отримати конкретна особа.

12. Який підхід до пошуку інформації для консультування є найбільш професійним?

- А. Використовувати будь-яке джерело, якщо воно містить зрозуміле пояснення.
- Б. Орієнтуватися насамперед на повідомлення в соціальних мережах, бо вони швидко оновлюються.
- В. Використовувати лише інформацію, яку фахівець пам'ятає з попереднього досвіду.
- Г. Перевіряти інформацію на офіційних ресурсах, враховувати актуальність документа та за потреби уточнювати дані у відповідній установі.

13. Яке формулювання найкраще відповідає принципам безбар'єрної та етично чутливої комунікації?

- А. «Людина з інвалідністю, яка потребує адаптованого доступу до послуги».
- Б. «Інвалід, якому важко самостійно вирішувати питання».
- В. «Постраждалий ветеран із важкою долею».
- Г. «Безпорадна людина, якій треба допомогти».

14. Під час бесіди ветеран говорить різко, підвищує голос, звинувачує установи в бездіяльності. Яка реакція фахівця є найбільш доречною?

- А. Пояснити ветерану, що такий тон є неприйнятним, і завершити розмову.
- Б. Визнати емоційний стан співрозмовника, уточнити суть запиту, зберегти професійну позицію та запропонувати конкретний наступний крок.
- В. Уникати уточнень, щоб не посилити емоційне напруження.
- Г. Переконувати ветерана, що установи діють правильно.

15. Що належить до меж первинної психологічної підтримки фахівця із супроводу?

- А. Встановлення психологічного діагнозу.
- Б. Проведення психотерапії травматичного досвіду.
- В. Призначення заспокійливих препаратів.
- Г. Спокійна професійна комунікація, первинна стабілізація контакту, уточнення потреби, визначення безпечних подальших дій і перенаправлення за потреби.

16. Яка ознака найімовірніше свідчить про потребу в залученні профільного фахівця або служби?

- А. Особа має багато адміністративних запитань щодо документів.
- Б. Особа просить надати список місцевих ветеранських організацій.
- В. Особа демонструє стан різкого психологічного виснаження, дезорієнтації або повідомляє про неможливість контролювати власні дії.
- Г. Особа хоче отримати консультацію щодо навчальних курсів.

17. Родина зниклого безвісти військовослужбовця звернулася за підтримкою. Яка дія фахівця є найбільш коректною?

- А. Етично вислухати, уточнити запит, надати інформацію про доступні послуги та за потреби перенаправити до правничих, соціальних, психологічних чи інших профільних суб'єктів підтримки.
- Б. Пояснити, що фахівець працює лише з ветеранами, які вже повернулися до цивільного життя.
- В. Надати родині власні прогнози щодо строків вирішення ситуації.
- Г. Порадити родині не звертатися повторно, доки не буде офіційних новин.

18. У чому полягає роль ресурсної карти громади в індивідуальному супроводі?

- А. Вона замінює індивідуальний план супроводу.
- Б. Вона містить лише перелік державних установ без контактів і умов звернення.
- В. Вона використовується тільки для звітності фахівця.
- Г. Вона допомагає орієнтуватися в доступних установах, послугах, організаціях, ініціативах і можливостях громади відповідно до потреб особи.

19. Яка дія фахівця є найбільш доцільною під час добору освітнього маршруту для ветерана?

- А. Обрати навчання, яке найшвидше доступне, незалежно від попереднього досвіду та інтересів особи.
- Б. Визначити освітні потреби, попередній досвід, інтереси, можливості та підібрати реалістичні варіанти навчання або підвищення кваліфікації.
- В. Направити особу лише до закладу, з яким фахівець уже співпрацював.
- Г. Порадити навчання тільки після повного завершення всіх інших питань супроводу.

20. Що означає “переклад військового досвіду на мову цивільного ринку праці”?

- А. Формальне перенесення військового звання в резюме.
- Б. Приховування інформації про військову службу під час працевлаштування.
- В. Визначення умінь, компетентностей, організаційного, технічного, управлінського чи комунікативного досвіду, які можуть бути релевантними для цивільних професій.
- Г. Автоматичне прирівнювання військової спеціальності до будь-якої цивільної професії.

21. Яка роль фахівця із супроводу у сфері ветеранського підприємництва?

- А. Написати бізнес-план за ветерана й гарантувати отримання гранту.
- Б. Оцінити бізнес-ідею, ухвалити рішення про її доцільність і визначити суму гранту.
- В. Самостійно подати грантову заявку від імені ветерана без його участі.
- Г. Допомогти зорієнтуватися в програмах навчання, консультаційної, грантової чи іншої підтримки та визначити можливий маршрут подальших дій.

22. Чому адаптивний спорт, культурні та освітні ініціативи можуть бути важливими в реінтеграції ветеранів у громаді?

- А. Вони можуть сприяти соціальній участі, відновленню активності, спілкуванню та включенню ветеранів у життя громади.
- Б. Вони замінюють медичну реабілітацію і не потребують інших форм підтримки.
- В. Вони є обов'язковою умовою отримання статусу ветерана.
- Г. Вони мають організовуватися фахівцем із супроводу особисто для кожного ветерана.

23. Яка дія фахівця є найбільш коректною щодо участі ветерана у публічних заходах громади?

- А. Активно залучати ветерана до всіх заходів, бо це сприяє видимості ветеранської політики.
- Б. Залучати ветерана лише за добровільної згоди, з урахуванням його готовності, інтересів, стану та недопущення формального або недоречного використання його досвіду.
- В. Не пропонувати участь у заходах, щоб уникнути будь-яких ризиків.
- Г. Передавати контакти ветерана організаторам заходів без додаткового погодження.

24. Що найточніше характеризує роль фахівця у медико-реабілітаційному маршруті ветерана?

- А. Фахівець призначає лікування та визначає обсяг медичної допомоги.
- Б. Фахівець проводить оцінювання повсякденного функціонування замість уповноважених фахівців.
- В. Фахівець інформує, допомагає зорієнтуватися в етапах звернення, документах, установах і координує перенаправлення в межах компетенції.
- Г. Фахівець замінює працівників закладів охорони здоров'я під час супроводу ветерана.

25. Ветеран потребує допоміжного засобу реабілітації, але не розуміє, з чого почати. Яка дія фахівця є найбільш професійною?

- А. Порадити самостійно шукати благодійні організації, бо державні процедури складні.
- Б. Зібрати інформацію про потребу, зорієнтувати щодо можливих етапів звернення, необхідних документів і відповідних установ або надавачів послуг.
- В. Самостійно обрати засіб реабілітації, який, на думку фахівця, найбільше підходить.
- Г. Відкласти питання до завершення всіх соціальних виплат.

26. Яке завдання є найбільш доречним для фахівця під час аналізу доступності простору?

- А. Визначити фізичні, інформаційні, комунікаційні та організаційні бар'єри й підготувати пропозиції щодо їх зменшення або усунення.
- Б. Провести технічну експертизу будівлі та видати офіційний висновок.
- В. Самостійно ухвалити рішення про реконструкцію приміщення.
- Г. Оцінити доступність лише за наявністю пандуса біля входу.

27. Якою має бути першочергова дія фахівця у невідкладній ситуації?

- А. Зібрати повну інформацію про медичну історію особи.
- Б. Оцінити безпеку місця події, викликати екстрені служби та діяти в межах затверджених алгоритмів і власної компетенції.
- В. Перевезти особу власним транспортом до найближчого закладу охорони здоров'я.
- Г. Самостійно визначити діагноз і надати лікувальні рекомендації.

28. Що є важливим елементом документування невідкладної ситуації в межах професійної відповідальності фахівця?

- А. Опис власних емоцій щодо події.
- Б. Вказівка на винних осіб до завершення з'ясування обставин.
- В. Фіксація факту події, виклику екстрених служб, повідомлення відповідальних осіб і подальших дій у межах компетенції.
- Г. Детальний медичний висновок про стан постраждалого.

29. Яка поведінка фахівця свідчить про дотримання професійних кордонів?

- А. Фахівець погоджується виконувати всі особисті прохання ветерана, щоб зберегти довіру.
- Б. Фахівець залишається на постійному зв'язку у будь-який час, незалежно від робочих меж.
- В. Фахівець бере на себе відповідальність за рішення, які має приймати сама особа або профільна установа.

Г. Фахівець чітко пояснює межі своєї ролі, пропонує доступні варіанти підтримки та за потреби перенаправляє до відповідного суб'єкта.

30. Яка дія найкраще сприяє професійній стійкості фахівця із супроводу?

А. Регулярна самодіагностика професійного стану, дотримання меж ролі, використання підтримки колег, супервізії або спеціалізованої допомоги за потреби.

Б. Максимальне емоційне залучення в кожну ситуацію, щоб краще зрозуміти ветерана.

В. Відмова від обговорення складних випадків із колегами через конфіденційність.

Г. Виконання роботи без перерв і відновлення, якщо звернень багато.

VII Список рекомендованої літератури та інформаційних джерел

Основні джерела

1. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 31.12.2024 № 508 «Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-profesiynogo-standartu-fahivets-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib>

2. Наказ Міністерства у справах ветеранів від 22 листопада 2024 року № 422 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо облаштування робочого місця фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendatsiy-schodo-oblashtuvannya-robochogo-mistsya-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib>

3. Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12#Text>

4. Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

5. Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI «Про захист персональних даних» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

6. Закон України від 19.10.2017 № 2168-VIII «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19#Text>

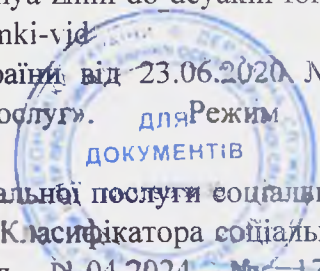
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 881 «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text>

8. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 07.01.2025 № 7 «Про затвердження примірних форм первинної документації та звітності щодо здійснення заходів з підтримки». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-primirnih-form-pervinnoi-dokumentatsii-ta-zvitnosti-schodo-zdiysnennya-zahodiv-z-pidtrimki-vid>

9. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 17.06.2025 № 482 «Про внесення змін до деяких форм первинної документації та звітності щодо здійснення заходів з підтримки». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-vnesennya-zmin-do-deyakih-form-pervinnoi-dokumentatsii-ta-zvitnosti-schodo-zdiysnennya-zahodiv-z-pidtrimki-vid>

10. Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>

11. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики України від 11.04.2024 № 175-Н. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0828-24#Text> (дата звернення: 19.06.2026).



Зав. деп. *[Signature]*
Підписано *[Signature]*

12. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>

13. ДБН В.2.2-40:2018. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення : наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.11.2018 № 327. Режим доступу: https://e-construction.gov.ua/laws_detail/3192362160978134152?doc_type=2

14. Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 504 «Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0348-18#Text>

15. Діяльність Пенсійного фонду: основні завдання та нормативно-правові засади діяльності органу. Пенсійний фонд України. Режим доступу: <https://www.pfu.gov.ua/1391-diyalnist-pensijnogo-fondu-osnovni/>

16. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС), Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України. Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/e-service/yeisss>

17. Закон України від 31.07.2025 року № 4563-IX «Про ветеранське підприємництво». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4563-20#Text>

18. Закон України від 02.06.2011 року № 3460-VI «Про безоплатну правничу допомогу» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text>

Додаткові джерела

19. Державні стандарти соціальних послуг : збірка документів / упоряд. І. Б. Іванова за заг. ред. І. В. Маслянікової. Київ : Університет «Україна», 2023. 475 с. Режим доступу: <https://lib.uu.ua/wp-content/uploads/2024/03/derzhavni-standarty-sots.poslulh.pdf>

20. Черноусов А., Щербань С. Звіт за результатами впровадження проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг»: досвід змін на місцевому рівні. Харків : ХІСД, 2018. 44 с. Режим доступу: <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/08/Zvit-za-rezul-tatamy-vprovadzhennia-proektu-Posylennia-rol-i-mistsevykh-hromad-u-pryyniatti-rishen-shchodo-nadannia-sotsial-nykh-poslulh-dosvid-zmin-na-mistsevomu-rivni-2018.pdf>

21. Методичні, інформаційні та довідкові матеріали органів державної влади, органів місцевого самоврядування, центрів зайнятості, закладів охорони здоров'я, ветеранських просторів, громадських і міжнародних організацій щодо підтримки ветеранів війни, демобілізованих осіб і членів їх сімей.

22. Наказ Міністерства у справах ветеранів від 21 січня 2025 року № 86 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо організації проведення відбору кандидатів на посаду фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendatsiy-schodo-organizatsii-provedennya-vidboru-kandidativ-na-posadu-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib-dsl>

23. Наказ Міністерства у справах ветеранів від 16 червня 2025 року № 481 «Про внесення змін до Методичних рекомендацій щодо організації проведення відбору кандидатів на посаду фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-vnesennya-zmin-do-metodichnih-rekomendatsiy-schodo-organizatsii-provedennya-vidboru-kandidativ-na-posadu-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib-vid>

24. Постанова Кабінету Міністрів України від 05 липня 2024 року № 779 «Про затвердження Порядку та умов надання у 2026 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб та окремі заходи з підтримки осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/779-2024-%D0%BF#Text>

25. Постанова Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2025 року № 868 «Деякі питання оплати праці фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2024-%D0%BF#Text>

26. Постанова Кабінету міністрів України від 30 серпня 2002 року № 1298 «Про оплату праці працівників на основі Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1298-2002-%D0%BF#Text>

27. Постанова Кабінету Міністрів України від 05 квітня 2012 року № 321 «Про затвердження Порядку забезпечення допоміжними засобами реабілітації (технічними та іншими засобами реабілітації) осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення і виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані такі засоби, їх переліку» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/321-2012-%D0%BF#Text>

28. Постанова Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2024 року № 1338 «Деякі питання запровадження оцінювання повсякденного функціонування особи» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2024-%D0%BF#Text>

29. Наказ Міністерства Оборони України від 14 серпня 2008 року № 402 «Про затвердження Положення про військово-лікарську експертизу в Збройних Силах України» (в чинній редакції). Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1109-08#Text>



Згідно з оригіналом:
Засвідч. підп.
[Підпис]
[Підпис]