

Social Work & Education

©SW&E. 2024

УДК 378:377

DOI: 10.25128/2520-6230.24.3.9

Ольга СТОЛЯРИК,
докторка філософії із соціальної
роботи,
доцентка кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи,
Львівський національний
університет імені Івана Франка,
Львів, Україна;
olha.stoliaryk@lnu.edu.ua

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1105-2861>

Тетяна СЕМИГІНА,
докторка політичних наук,
професорка, професорка Академії
праці, соціальних відносин і
туризму, Київ, Україна;
semigina.tv@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5677-1785>

Статус статті:

Отримано: вересень 12, 2024

1-ше рецензування: вересень 24, 2024

Прийнято: вересень 30, 2024

Столярик, О., Семігіна, Т. (2024). Забезпечення якості соціальних послуг як завдання підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*, Vol. 11, No. 3. pp. 417-431. DOI: 10.25128/2520-6230.24.3.9

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ЗАВДАННЯ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Анотація. У статті обговорюється необхідність реформування системи соціальних послуг та підготовки соціальних працівників в Україні в контексті євроінтеграції. Основний акцент робиться на важливості впровадження європейських стандартів якості, зокрема Європейської рамки якості соціальних послуг. У дослідженні порівнюються підходи до забезпечення якості з Європейською рамкою, зокрема з акцентом на інклюзивність, співпрацю та безпеку. Здійснено аналіз впровадження Європейської рамки якості соціальних послуг на прикладі Ірландії, підкреслюючи добровільність її використання в країнах-членах ЄС та індивідуальний підхід кожної країни до оцінки якості соціальних послуг. Основна увага присвячена дослідженню професійної підготовки майбутніх соціальних працівників та їхньої здатності забезпечувати високу якість надання соціальних послуг. Виявлено потребу в розвитку у майбутніх фахівців з соціальної роботи ключових компетенцій, таких як комунікація, емпатія, управлінські навички та культурна компетентність. Проблемою залишається інтеграція європейських стандартів в освіту з соціальної роботи, тому автори підкреслюють важливість адаптації освітніх програм для підготовки фахівців, використовуючи різноманітні підходи, такі як проєктно-орієнтоване навчання, навчання на основі кейсів, супервізія, проблемно-орієнтоване навчання, практична підготовка у польових умовах, симуляційні та рольові ігри, дослідницькі проєкти, цифрові платформи та міждисциплінарні курси. Ці підходи сприяють формуванню широкого спектра компетентностей, що відповідають сучасним викликам та вимогам європейських стандартів. Підкреслюється важливість системного підходу до інтеграції європейських стандартів у навчальні програми для підвищення якості соціальних послуг в Україні.

Ключові слова: якість соціальних послуг, європейська рамка якості соціальних послуг, професійна підготовка соціальних працівників, компетентності соціальних працівників, освітні програми з соціальної роботи.

ВСТУП

Сьогодні в Україні тривають дискусії щодо потреби у реформуванні як системи соціальних послуг, так і підготовки соціальних працівників у закладах вищої освіти з метою підвищення якості соціальних послуг, що надаються населенню. Особливого значення це питання набуває в контексті євроінтеграції України. Адже впровадження європейських підходів щодо якості (Shyshka et al., 2022), зокрема Європейської рамки якості соціальних послуг (The Social Protection Committee, 2010), котра пропонує стандарти, які сприяють підвищенню ефективності, доступності та якості послуг, потребує професійно підготовлених фахівців, здатних забезпечувати ці високі стандарти.

В українському фаховому дискурсі наявні дослідження, які зосереджуються на питаннях професійної підготовки соціальних працівників в контексті підвищення якості соціальних послуг. Так, С. Чернета (2023) аналізує підготовку майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання послуг, підкреслюючи важливість формування ключових професійних компетентностей, таких як вміння працювати з уразливими групами населення, організовувати соціальний супровід, здійснювати моніторинг якості послуг. Інші дослідниці (Семигіна і Пожидаєва, 2020) наголошують на необхідності розвитку компетентностей, що сприяють інтеграції європейських стандартів у навчальні програми соціальних працівників, а також забезпеченню їх готовності до надання послуг згідно з міжнародними вимогами. Слушною видається пропозиція І. Процик і Н. Кари (2021) щодо міжнародної співпраці у підвищенні якості послуг, особливо між українськими та польськими інституціями, що створює перспективи для адаптації міжнародних стандартів.

Водночас І. Белєвцова (2021) та О. Бражко (2022), досліджують питання підвищення якості послуг на рівні місцевого самоврядування та на державному рівні, а В. Лютий та К. Гаврилук (2020) дискутують щодо якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, однак ці науковці не повністю розкривають аспекти підготовки фахівців до роботи у таких умовах. Привертає увагу позиція І. Савельчук (2021), котра акцентує, що оновлення освітніх програм для соціальних працівників повинно орієнтуватися на розвиток практичних навичок та компетентностей, які відповідають європейським стандартам.

Хоча є значні напрацювання щодо підвищення якості соціальних послуг, багато аспектів підготовки соціальних працівників залишаються невирішеними. По-перше, існує потреба у системному підході до інтеграції Європейської рамки якості соціальних послуг в освітні програми українських закладів вищої освіти. По-друге, невирішеним залишається питання гармонізації освітніх стандартів з вимогами міжнародних професійних норм та компетентностей, що ускладнює підготовку соціальних працівників, здатних працювати в умовах швидких соціальних змін та нових викликів.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою роботи є з'ясування вимог та практики впровадження Європейської рамки якості соціальних послуг, визначення ключових компетентностей, які необхідні для надання соціальних послуг на високому рівні відповідно до

міжнародних стандартів, а також визначення освітніх підходів, що сприяють розвитку цих компетентностей у майбутніх фахівців.

У дослідженні використано методи аналізу, синтезу та компаративний метод. Аналіз і синтез застосовувалися для вивчення змісту Добровільної Європейської рамки якості соціальних послуг, а компаративний метод – для порівняння практик її впровадження в окремих європейських країнах. На основі цього аналізу, із застосуванням методу експертного оцінювання, визначено ключові компетентності, які необхідно розвивати у соціальних працівників для забезпечення високих стандартів якості соціальних послуг. Ці компетентності пропонуються як основа для вдосконалення освітніх програм у сфері соціальної роботи.

Робота виконана у межах парадигми інтерпретивізму (Семигіна, 2020), яка дає змогу розглядати Європейську рамку якості соціальних послуг не лише як набір формальних стандартів, а й як культурний продукт, що відображає цінності та практики європейського суспільства та фахової соціальної роботи. Зокрема, ми звернули увагу на індивідуальні права, соціальну справедливість та участь громади, які є характерними для європейського контексту.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ

1. *Загальна характеристика Європейської рамки якості соціальних послуг*

У жовтні 2010 року Комітет соціального захисту ЄС затвердив **добровільну Європейську рамку якості соціальних послуг (A Voluntary European Quality Framework for Social Services)**. Ця рамка визначає основні принципи та критерії оцінки, які можуть застосовуватися до різних соціальних послуг на національному, регіональному та місцевому рівнях у всіх країнах-членах ЄС (The Social Protection Committee, 2010).

Європейська рамка містить **чотири основні компоненти**: якість надання послуг, відносини між надавачем та отримувачем послуг; взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами; людський капітал та інфраструктура (*рис. 1*). Ці компоненти взаємопов'язані між собою.



Рис. 1. Основні складові Європейської рамки якості соціальних послуг (2010)

Перший компонент «Якість надання послуг» визначений у рамці через

низку різнопланових параметрів, які по суті є принципами організації надання соціальних послуг (див. *табл. 1*). Цей компонент фокусується на ефективності, результативності та задоволеності клієнтів від отриманих послуг.

Таблиця 1. Загальні принципи якості соціальних послуг

Компонент якості	Детальний опис
Доступність	Широкий спектр послуг, свобода вибору постачальника, адресність
Безбар'єрність	Фізичний доступ, доступ до інформації, доступність для людей з особливими потребами
Доступна вартість	Універсальний доступ, безкоштовні або доступні за ціною послуги
Орієнтація на особистість	Індивідуальний підхід, врахування потреб і особливостей користувачів
Комплексність	Послуги, що відповідають різноманітним потребам користувачів
Безперервність	Неперервне надання послуг протягом усього періоду потреби
Орієнтація на результат	Зосередження на вигодах для користувачів, періодична оцінка ефективності

Джерело: складено авторками на основі Європейської рамки якості соціальних послуг (2010)

Наступним складником Європейської рамки якості соціальних послуг є *«Якість професійних взаємовідносин між надавачами послуг і користувачами»*. Це передбачає повагу до прав користувачів, їхню активну участь у процесі надання послуг та створення сприятливого середовища для взаємодії.

Як зазначено в документі, надавачі соціальних послуг зобов'язані поважати основні права людини, забезпечувати рівність та недопущення будь-якої дискримінації. Для оцінки відповідності послуги цим очікуванням використовують наступні критерії:

- надання потенційним і фактичним користувачам соціальних послуг і їхнім сім'ям точної та доступної інформації, адаптованої до особливостей кожної цільової групи, зокрема про види, доступність, обсяг та обмеження послуг, що надаються. Інформація повинна також включати звіти про незалежну оцінку та оцінку якості;

- забезпечення доступу людей з інвалідністю до засобів інформації та комунікації, адаптованих до їхніх потреб;

- запровадження прозорих, доступних і зручних процедур консультування та системи скарг для користувачів;

- створення нормативної бази та механізмів контролю, щоб уникнути фізичного, психологічного чи фінансового насильства та забезпечити дотримання правил охорони здоров'я та безпеки;

- надання працівникам і волонтерам, залученим до надання послуг, належної професійної підготовки щодо надання послуг з догляду, орієнтованого на права людини, уникнення дискримінації та усвідомлення особливостей груп людей, яким вони надають послуги;

- сприяння включенню користувачів у спільноту;

- забезпечення конфіденційності та безпеки даних щодо користувачів і

наданих їм послуг у системі, яка дозволяє обмінюватися даними, коли це доцільно, між різними залученими постачальниками послуг при повному дотриманні законодавства про захист даних.

Надавачі послуг також повинні заохочувати активне залучення користувачів і всіх дотичних осіб до прийняття рішень щодо планування, надання та оцінки послуг. Послуги мають надавати користувачам можливість визначати свої особисті потреби та мають бути спрямованими на зміцнення або підтримку їхніх можливостей, зберігаючи здатність контролю над власним життям. До критеріїв якості віднесено:

– забезпечення участі користувачів і, коли це доцільно, участі представників, їхніх родин чи довірених осіб та їхніх неофіційних опікунів у плануванні, розробці, наданні, моніторингу та оцінці послуг, якщо необхідно, шляхом надання відповідних засобів, включаючи підтримку прийняття рішень та адвокацію;

– ведення діалогу з організаціями, що представляють права та інтереси користувачів, і залучення їх до системи прийняття рішень;

– періодичний моніторинг задоволеності користувачів наданими послугами.

Компонент *«Взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами»* Європейської рамки якості соціальних послуг спирається передовсім на партнерство, яке передбачає активне залучення всіх учасників процесу – представників державного і приватного секторів, місцевих органів влади, користувачів послуг, їхніх сімей та неформальних опікунів, організацій користувачів, постачальників послуг, а також соціальних партнерів і організацій громадянського суспільства, які функціонують у місцевих громадах. Таке партнерство критично важливе для створення та функціонування континууму соціальних послуг, що відповідають специфічним потребам місцевого населення, сприяє ефективному використанню ресурсів, обміну досвідом та досягненню соціальної єдності.

Для реалізації цього компоненту очікується встановлення синергії між усіма зацікавленими сторонами в громаді для розробки політики, ідентифікації потреб, планування, розвитку, надання, моніторингу та оцінки соціальних послуг, що забезпечить безперервність їх надання протягом періоду потреби у користувача та полегшить доступ до комплексних інклюзивних послуг. Інші критерії оцінки якості – це наближеність послуг до користувача та їх відповідність індивідуальним потребам; підтримка координації між надавачами послуг для надання комплексних соціальних послуг.

У межах цього компоненту увагу звертають і на належне врядування, яке передбачає функціонування соціальних служб на основі відкритості, прозорості та дотримання законодавства на європейському, національному, регіональному та місцевому рівнях. Надання послуг повинно базуватися на координації між відповідними органами державної влади, соціальними партнерами та зацікавленими сторонами у розробці, фінансуванні та наданні послуг. Критеріїв належного врядування охоплюють:

– Чітке визначення ролей, обов'язків і взаємозв'язків між суб'єктами, залученими до процесів планування, розробки, фінансування, надання, підтримки, моніторингу та оцінки послуг.

– Забезпечення регулярного процесу планування та перегляду з впровадженням механізмів систематичного вдосконалення послуг.

– Періодичний моніторинг відгуків користувачів, спонсорів та інших зацікавлених сторін щодо ефективності надання послуг.

– Проведення регулярного незалежного аудиту процедур надання послуг та результатів задоволеності користувачів з публікацією цих результатів для широкої громадськості.

– Запровадження прозорих та зручних процедур консультування і системи скарг для користувачів.

– Організацію форумів/дискусій за участю користувачів послуг, їхніх соціальних мереж, представників органів державної влади, соціальних партнерів та організацій громадянського суспільства для оцінки діяльності постачальників послуг у конкретному політичному контексті.

Остання група вимог до якості соціальних послуг охоплює «*Якість людського капіталу та інфраструктуру*». Основним аспектом є забезпечення гідних умов праці та інвестицій в людський капітал, що передбачає надання соціальних послуг кваліфікованими працівниками в стабільному середовищі з відповідним навантаженням. Права працівників, зокрема конфіденційність і професійна автономія, мають бути дотримані. Важливо, щоб формування професійних навичок і сприятливі умови праці були доступні також для волонтерів і неофіційних опікунів. Критерії якості в цій сфері включають дотримання принципів гідної праці, визначення потреб у навичках, підтримку кваліфікованого найму, партнерство з освітніми установами, створення програм навчання та залучення користувачів до розробки освітніх програм.

Крім того, адекватна фізична інфраструктура розглядається як критично потрібна для надання соціальних послуг. Вона повинна відповідати стандартам охорони здоров'я, безпеки та доступності згідно з підходами універсального дизайну. Оперативні критерії включають забезпечення відповідності фізичної інфраструктури цим стандартам, просування доступності для всіх користувачів, включаючи осіб з інвалідністю та обмеженими можливостями, а також належні засоби транспортування до місць надання послуг.

2. Приклади забезпечення якості соціальних послуг у європейських країнах

Використання Європейської рамки якості соціальних послуг не є обов'язковим. Кожна країна-член ЄС має власну систему оцінки якості соціальних послуг.

Розглянемо ситуацію в Ірландії як приклад. У цій країні соціальна робота, як практика та освітня сфера, є регульованою. Насамперед слід відзначити, що в Ірландії діє Health Information & Quality Authority (HIQA) — незалежний орган, створений для забезпечення високих стандартів якості та безпеки в сфері охорони здоров'я та соціального захисту. Основні завдання HIQA полягають у розробці стандартів, проведенні інспекцій та оглядів соціальних і медичних послуг, а також у підтримці обґрунтованих рішень щодо їх надання. HIQA прагне захищати користувачів і покращувати якість послуг у всіх аспектах своєї діяльності.

HIQA використовує певну структуру для створення національних

обов'язкових стандартів, які охоплюють вісім ключових тем:

- Підтримка та догляд, орієнтовані на людину — як послуги ставлять користувачів у центр своєї діяльності, забезпечуючи їхню інформованість і залученість.

- Ефективний догляд та підтримка — як послуги прагнуть досягати найкращих результатів і якості життя, спираючись на найкращі доступні докази.

- Безпечний догляд та підтримка — як послуги захищають користувачів і сприяють їхньому добробуту.

- Краще здоров'я та добробут — як послуги співпрацюють з користувачами для забезпечення їхнього загального добробуту.

- Лідерство, управління та менеджмент — як послуги забезпечують відповідальність, управління ризиками та ефективну комунікацію серед персоналу.

- Реагуючий персонал — як послуги планують і управляють своїм персоналом для задоволення потреб користувачів.

- Використання ресурсів — як послуги планують і пріоритизують ресурси для профілактики та контролю інфекцій.

- Використання інформації — як послуги використовують інформацію для планування, моніторингу та покращення якості надання послуг.

Окрім стандартів, існують також керівництва для оцінки провайдерів, які прагнуть отримати фінансування на соціальні послуги. Наприклад, «Посібник з оцінки призначених центрів для осіб з інвалідністю» допомагає перевірити відповідність провайдерів національним стандартам стаціонарних послуг для людей з інвалідністю (HIQA, 2024).

Співставлення підходів до забезпечення якості соціальних послуг в Ірландії із Європейською рамкою соціальних послуг дає підстави виокремити спільні принципи, мету і стандарти, що сприяють інклюзивності та високій якості обслуговування:

1. **Стандарти якості:** Європейська рамка наголошує на важливості чітких стандартів для забезпечення високої якості соціальних послуг. Ірландська система, зокрема HIQA, розробляє національні стандарти, що відповідають цьому принципу.

2. **Орієнтація на користувача:** Рамка підкреслює необхідність орієнтації на людину в наданні послуг. Це відображається в підходах HIQA, які ставлять користувачів у центр своєї діяльності.

3. **Інклюзивність:** Європейська рамка заохочує створення соціальних послуг, доступних для всіх, зокрема для людей з інвалідністю. Критерії, що регулюють доступність фізичної інфраструктури, узгоджуються з цим принципом.

4. **Партнерство та співпраця:** Рамка закликає до співпраці між соціальними службами, освітніми установами та користувачами. Ірландська практика HIQA включає залучення різних стейкхолдерів до розробки стандартів та програм навчання.

5. **Безпека та добробут:** Підтримка безпеки користувачів і працівників є ключовим аспектом якості соціальних послуг. Це відповідає вимогам рамки, що акцентує увагу на захисті здоров'я і добробуту всіх учасників.

Вимоги до освітніх програм підготовки соціальних працівників, які програми проходять фахову акредитацію за відповідними стандартами (CORU, 2017), в цілому також відображають принципи Європейської рамки соціальних послуг.

Таким чином, приклад Ірландії демонструє, як національні системи можуть впроваджувати європейські принципи якості соціальних послуг, адаптуючи їх до своїх контекстів та потреб.

3. Ключові компетентності соціальних працівників, потрібні для забезпечення високих стандартів якості соціальних послуг

Аналіз змісту Європейської рамки соціальних послуг та прикладів її реалізації в європейських країнах дає підстави визначити наступні компетентності, необхідні для ефективного впровадження принципів якості.

1. **Комунікаційні уміння та навички:** Соціальний працівник має вміти ефективно спілкуватися з отримувачами послуг, колегами, державними органами та іншими зацікавленими сторонами. Це критично важливо для формування відносин, які відповідатимуть принципу «Відносини між надавачем та отримувачем послуг», що є одним із основних компонентів Європейської рамки.

2. **Емпатія та активне слухання:** Розуміння потреб і переживань клієнтів сприяє побудові довірливих відносин і наданню відповідної підтримки. Це підтримує принцип «Якість надання послуг», оскільки орієнтованість на клієнта є ключовим фактором для досягнення високої якості соціальних послуг.

3. **Критичне мислення:** Соціальні працівники повинні вміти аналізувати ситуації і приймати обгрунтовані рішення. Це забезпечує ефективність надання послуг і відповідає принципу «Взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами», де необхідно оцінювати інформацію і адаптувати підходи.

4. **Співпраця та командна робота:** Уміння працювати в команді з іншими надавачами послуг та зацікавленими сторонами сприяє досягненню спільних цілей. Це є важливим для інтеграції послуг, що є частиною принципу «Взаємодія між надавачами послуг».

5. **Управлінські навички:** Здатність організовувати процеси надання послуг та координувати діяльність є критично важливою для підтримки інфраструктури і забезпечення ефективного функціонування соціальних послуг, що відповідає компоненту «Людський капітал та інфраструктура».

6. **Знання норм та стандартів:** Соціальні працівники повинні бути обізнаними про чинне законодавство, стандарти та етичні норми. Це забезпечує дотримання вимог якості надання послуг і відповідає всім компонентам Європейської рамки.

7. **Адаптивність і гнучкість:** Уміння швидко реагувати на зміни в потребах клієнтів та обставинах допомагає соціальним працівникам підтримувати високу якість послуг, що є основою європейських принципів.

8. **Інноваційність:** Здатність впроваджувати нові методи, практики та технології підвищує ефективність послуг і відповідає вимогам до сучасного соціального обслуговування в контексті змінних умов.

9. **Культурна компетентність:** Ця компетентність полягає в здатності соціального працівника усвідомлювати, розуміти та поважати різноманітність культур, традицій і цінностей, які можуть впливати на поведінку і потреби клієнтів. Вона дозволяє працівнику враховувати культурні особливості при наданні послуг, що веде до більш ефективного і чутливого обслуговування. Вона підкреслює важливість адаптації підходів до роботи з різними групами клієнтів, враховуючи їх культурні особливості та контексти. Це відповідає принципу «Орієнтація на особистість», який акцентує на тому, що послуги мають бути орієнтовані на індивідуальні потреби та уподобання користувачів. культурна компетентність не лише відповідає сучасним вимогам до якості соціальних послуг, а й є необхідною для розвитку інклюзивності, що є центральним принципом Європейської рамки.

10. **Оцінка та моніторинг якості:** Здатність проводити регулярний моніторинг і оцінку якості соціальних послуг є ключовою для забезпечення їх відповідності встановленим стандартам і вимогам, що пов'язує усі компоненти рамки.

Ці компетентності дозволяють соціальному працівнику не лише відповідати сучасним вимогам, а й активно сприяти розвитку інклюзивного та якісного соціального обслуговування в Україні відповідно до європейських стандартів.

ОБГОВОРЕННЯ

Проведений аналіз засвідчує, що ключові принципи Європейської рамки якості соціальних послуг (The Social Protection Committee, 2010) співзвучні сучасним баченням концепту «якість» (ISO, 2015) та уявленням про підходи до забезпечення якості послуг у соціальних закладах (Boczoń, 2004; Parmelli^{et al.}, 2021; Zheng et al., 2024). Визначення якості соціальних послуг за Європейською рамкою охоплює такі ключові аспекти, як прозорість, ефективність, орієнтація на потреби клієнтів та доступність. Ці принципи віддзеркалюють загальне розуміння якості у сфері послуг на міжнародному рівні та забезпечують основи для їх впровадження в соціальній роботі.

З іншого боку, характеристика взаємовідносин між надавачами соціальних послуг та їх користувачами, окреслена рамкою, цілком відповідає міжнародним етичним принципам фахової соціальної роботи, зокрема принципу поваги до гідності людини, права на самовизначення та права на участь (Семігіна, 2020). Ці етичні стандарти забезпечують фундамент для створення довірливих, прозорих та взаємоповажних відносин між соціальними працівниками та клієнтами, що є критично важливим для забезпечення якості послуг.

Більше того вимоги Європейської рамки, безумовно, відповідають загальним європейським принципам побудови інклюзивного суспільства, яких має дотримуватись й Україна (Санченко²⁰²⁴) Вони підкреслюють важливість рівного доступу до соціальних послуг для всіх громадян, незалежно від їхніх фізичних можливостей, соціального статусу чи інших характеристик. На нинішньому етапі інклюзивність виступає ключовим аспектом у формуванні національних соціальних політик, спрямованих на забезпечення активної участі кожного члена суспільства у всіх сферах життя. Це особливо актуально для українського контексту, де трансформаційні процеси в системі соціальних послуг вимагають впровадження інклюзивних підходів та дотримання європейських

стандартів.

Дієве впровадження Європейської рамки якості соціальних послуг вимагає розширення компетентностей соціальних працівників, що, в свою чергу, ставить низку завдань перед їх фаховою підготовкою. Особлива увага повинна бути приділена розвитку таких ключових навичок, як комунікація, емпатія, критичне мислення, співпраця, управління, адаптивність, інноваційність та культурна компетентність. Вони відіграють критичну роль у забезпеченні високих стандартів якості послуг та відповідають вимогам сучасного суспільства.

Система підготовки фахівців повинна бути адаптована таким чином, щоб ефективно розвивати ці компетентності. Для цього, як засвідчують дослідження (Чернета, 2023; Савельчук, 2021; Semigina²⁰²²; Semigina et al., 2024) та наш аналіз європейських документів, необхідно використовувати різноманітні освітні підходи, які забезпечать глибоке розуміння професії, набуття практичних умінь та навичок, а також набуття здатності адаптуватися до сучасних викликів у сфері соціальних послуг, а саме:

1. **Проектно-орієнтоване навчання, яке сприяє розвитку комунікаційних умінь та навичок, співпраці та командної роботи.** Студенти працюють над реальними або симульованими соціальними проектами, що дозволяє їм розвивати навички міжособистісної комунікації, взаємодії з іншими професіоналами та клієнтами.

2. **Навчання на основі кейсів (case-based learning), яке використовується для розвитку критичного мислення, емпатії та активного слухання.** Реальні або змодельовані випадки дозволяють студентам аналізувати ситуації, розробляти стратегії для вирішення проблем, враховуючи потреби клієнтів, та оцінювати ефективність запропонованих рішень.

3. **Інтерактивні семінари та тренінги, які стимулюють розвиток управлінських навичок, адаптивності і гнучкості.** Під час таких занять студенти отримують можливість відпрацювати практичні навички, зокрема управління ресурсами та командою, планування роботи та гнучке реагування на зміни в роботі.

4. **Супервізія та наставництво, які сприяють розвитку критичного мислення, емпатії та культурної компетентності.** Супервізія дозволяє студентам отримати індивідуальний зворотний зв'язок і розвивати власні навички через аналіз практичного досвіду під керівництвом досвідченого фахівця.

5. **Проблемно-орієнтоване навчання (problem-based learning), що допомагають розвитку інноваційності, критичного мислення та оціночних навичок.** Цей метод спонукає студентів самостійно шукати рішення складних соціальних проблем, що формує їхню здатність до пошуку нових методів роботи, моніторингу та оцінки якості послуг.

6. **Практична підготовка у польових умовах (field education) є важливою для розвитку співпраці та командної роботи, управлінських навичок, адаптивності та культурної компетентності.** Практична робота в реальних соціальних службах чи організаціях надає студентам можливість безпосередньо працювати з клієнтами та надавачами послуг, що дозволяє набути досвіду командної роботи та адаптації до різних ситуацій.

7. **Симуляції та рольові ігри, які особливо корисні для розвитку**

емпатії, комунікаційних навичок і культурної компетентності. Рольові ігри моделюють реальні ситуації, з якими можуть стикатися соціальні працівники, що дозволяє студентам практикувати різні стратегії взаємодії з клієнтами різних культур та соціальних груп.

8. **Дослідницькі проєкти , які допомагають формуванню інноваційності, оціночних навичок та використання наукових підходів.** Студенти мають можливість проводити дослідження в сфері соціальних послуг, що дозволяє їм застосовувати теорію на практиці та впроваджувати нові ідеї в соціальну роботу.

9. **Цифрові платформи та дистанційне навчання, які підтримують розвиток адаптивності, інноваційності та використання ресурсів,** навчають застосовувати новітні технології, що є ключовим для майбутньої роботи в умовах сучасного цифрового суспільства.

10. **Міждисциплінарні курси та інтегровані програми, які допомагають формувати культурну компетентність, співпрацю та комунікаційні навички.** Це дозволяє студентам працювати разом з представниками різних професійних сфер, що сприяє кращому розумінню різних культур та соціальних контекстів.

На нашу думку, ці освітні підходи спрямовані на формування широкого спектра компетентностей, необхідних для високоякісної практики соціальної роботи та забезпечення відповідності європейським стандартам у наданні соціальних послуг.

ВИСНОВКИ

Інтеграція Європейської рамки якості соціальних послуг є доцільною та необхідною для підвищення якості соціальних послуг в Україні. Вимоги цієї рамки відповідають міжнародним підходам до забезпечення якості та етичним принципам соціальної роботи, що сприяє можливості її впровадження в національну систему соціального захисту. У європейському документі особлива увага приділяється забезпеченню рівного доступу до якісних соціальних послуг, що передбачає розвиток інклюзивного суспільства. Це завдання стоїть не лише перед соціальними працівниками, але й перед системою вищої освіти, яка повинна адаптуватися до сучасних викликів і потреб ринку.

Проведений аналіз дозволив визначити ключові компетентності, необхідні для надання соціальних послуг на високому рівні. Ці компетентності включають комунікаційні навички, емпатію, критичне мислення, управлінські здібності, культурну компетентність та інші професійні якості, що повністю відповідають вимогам Європейської рамки. Їх розвиток є важливою складовою підготовки майбутніх соціальних працівників.

У свою чергу, ефективне формування цих компетентностей залежить від застосування сучасних освітніх підходів. Практично орієнтовані освітні програми, використання інноваційних методів навчання та міждисциплінарний підхід є ключовими у створенні системи підготовки соціальних працівників, здатних відповідати міжнародним стандартам якості соціальних послуг. Важливо також підкреслити, що адаптація освітніх програм до європейських стандартів сприятиме підвищенню професійного рівня соціальних працівників і

відповідності їхніх навичок сучасним вимогам.

Майбутні дослідження можуть бути спрямовані на подальше вивчення практики впровадження Європейської рамки якості соціальних послуг в освітні програми, аналіз ефективності освітніх підходів, а також на визначення механізмів, які допоможуть поліпшити підготовку фахівців у сфері соціальних послуг в умовах динамічних викликів сучасного світу.

ЛІТЕРАТУРА

Белєвцова, Я. (2021). *Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади*: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Харків.

Брачко, О. (2022). Особливості управління якістю і ефективністю надання соціальних послуг на державному та місцевому рівні. *Наукові інновації та передові технології*, 5 (7), 297-308. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-5\(7\)-297-309](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-5(7)-297-309)

Лютый, В., & Гаврилюк, К. (2020). Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи*, 75 (1), 115-121. <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.75.25>

Процик, І. & Кара, Н. (2021). Проблеми підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародної співпраці вітчизняних та польських підприємств. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*, 3(2), 240-247. <https://doi.org/10.23939/smeu2021.02.240>

Савельчук, І. (2021). Перспективи удосконалення підготовки соціальних працівників як особливого виду соціальної освіти. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки*, 196, 59-63. <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2021-1-196-59-63>

Семигіна, Т. (2021). *Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти*. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму.

Семигіна, Т. (2020). Чи завжди цифри мають значення: Огляд парадигм дослідження у соціальній роботі. *Path of science*, 6(7), 3001-3011. <https://dx.doi.org/10.22178/pos.60-2>

Семигіна, Т., & Пожидаєва, О. (2020). Формування компетентностей соціальних працівників: міжнародна та локальна практика. *Репрезентація освітніх досягнень, мас-медіа та роль філології у сучасній системі наук* (с. 47-63). Вінниця: Європейська наукова платформа. <https://doi.org/10.36074/rodmmrfssn.ed-1.05>

Чернета, С. (2023). *Теорія та практика підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання соціальних послуг*. Луцьк: ФОП Мажула Ю.М.

Wozniak, J. (2004). *Poradnik standaryzacji usług społecznych*, Warszawa
CORU (2017). *Standards of proficiency for Social Care Workers*. Retrieved from: <https://www.coru.ie/social-care-workers/resources-for-social-care-workers/standards-of-proficiency-for-social-care-workers/>

HIQA (2024). *National Standards*. Retrieved from: <https://www.hiqa.ie/areas-work/national-standards>

ISO (2015). *Quality management systems — Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Parmelli, E., Langendam, M., Piggott, T., Adolfsson, J., Akl, E. A., Armstrong, D., ... & Schünemann, H. J. (2021). Guideline-based quality assurance: a conceptual framework for the definition of key elements. *BMC health services research*, 21, 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06148-2>

Shyshka, R. B., Shyshka, O. R., Shishka, N. V., Slipchenko, A. S., & Tkalych, M. O. (2022). *Updating civil legislation in accordance with European quality standards: the example of Ukraine*. *DIXI*, 24(1), 1-27. <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2022.01.11/>

The Social Protection Committee (2010). *A Voluntary European Quality Framework For Social Services*. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>

Zheng, X., Otsen, B., Zhao, L., Xu, Z., Ding, S., Xu, F., ... & Chen, R. (2024). Living environment, service quality satisfaction and depression among Chinese older adults in elderly caring social organizations. *Journal of Affective Disorders*, 366(1), 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2024.08.132>

ENSURING THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES AS A TASK OF TRAINING SOCIAL WORKERS

Olha STOLIARYK, PhD in Social Work, Associate Professor of the Department of Social Pedagogy and Social Work, Ivan Franko National University of Lviv, Lviv, Ukraine; olha.stolyaryk@lnu.edu.ua

Tetyana SEMIGINA, Dr. in Political Science, Professor, Professor of the Academy of Labor, Social Relations and Tourism, Kiev, Ukraine; semigina.tv@gmail.com

Abstract. *The article discusses the need to reform the social services system and train social workers in Ukraine in the context of European integration. The main emphasis is placed on the importance of implementing European quality standards, in particular the European Quality Framework for Social Services. The study compares approaches to quality assurance with the European Framework, with particular emphasis on inclusivity, collaboration, and safety. An analysis of the implementation of the European framework for the quality of social services was carried out on the example of Ireland, emphasizing the voluntary nature of its use in EU member states and the individual approach of each country to the assessment of the quality of social services. The main focus is devoted to the study of the professional training of future social workers and their ability to provide high-quality social services. The need for future social work professionals to develop key competencies such as communication, empathy, management skills, and cultural competence has been identified. The integration of European standards into social work education remains a problem, so the authors emphasize the importance of adapting educational programs for training specialists using various approaches, such as project-oriented learning, case-based learning, supervision, problem-oriented learning, practical training in field conditions, simulation, and role-playing games, research projects, digital platforms, and interdisciplinary courses. These approaches contribute to the formation of a wide range of competencies that meet modern challenges and requirements of European standards. The importance of a systematic approach to the integration of European standards into educational programs for improving the quality of social services in Ukraine is emphasized.*

Keywords: *quality of social services, European framework for the quality of social services, professional training of social workers, competencies of social workers, educational programs in social work*

REFERENCES

Belevtsova, Y. (2021). The mechanism of improving the quality of social services at the level of local authorities: abstract of thesis.... candidate degree in public administration: 25.00.02. Kharkiv.

Brazhko, O. (2022). Peculiarities of managing the quality and efficiency of social services at the state and local level. *Naukovi innovatsiyi ta peredovi tekhnolohiyi*, 5(7), 297-308. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-5\(7\)-297-309](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-5(7)-297-309)

Lyutyy, V., & Havrylyuk, K. (2020). Criteria for evaluating the quality of social support for families in difficult life circumstances. *Naukovyy chasopys Natsional'noho pedahohichnoho universytetu imeni M. P. Drahomanova. Seriya 5: Pedahohichni nauky: realiyi ta perspektyvy*, 75 (1), 115-121. <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.75.25>

Protsyk, I. & Kara, N. (2021). Problems of improving the quality of social services in the process of deepening international cooperation of domestic and Polish enterprises. *Menedzhment ta pidpryyemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennya i problemy rozvytku*, 3(2), 240-247. <https://doi.org/10.23939/smeu2021.02.240>

Savelchuk, I. (2021). Prospects for improving the training of social workers as a special type of social education. *Naukovi zapysky. Seriya: Pedahohichni nauky*, 196, 59-63. <https://doi.org/10.36550/2415-7988-2021-1-196-59-63>

Semigina, T. (2021). International social work: priorities and standards. Kyiv: Academy of Labor, Social Relations and Tourism.

Semigina, T. (2020). Do Numbers Always Matter: A Review of Research Paradigms in Social Work. *Path of science*, 6(7), 3001-3011. <http://dx.doi.org/10.22178/pos.60-2>

Semigina, T., & Pozhidayeva, O. (2020). Formation of competences of social workers: international and local practice. *Representation of educational achievements, mass media and the role of philology in the modern system of sciences* (pp. 47-63). Vinnytsia: European Scientific Platform. <https://doi.org/10.36074/rodmmrfssn.ed-1.05>

Cherneta, S. (2023). Theory and practice of training future specialists in social work to provide social services. Lutsk: FOP Majula Yu.M.

Boczoń, J. (2004). *Poradnik standaryzacji usług społecznych*, Warszawa

CORU (2017). *Standards of proficiency for Social Care Workers*. Retrieved from: <https://www.coru.ie/social-care-workers/resources-for-social-care-workers/standards-of-proficiency-for-social-care-workers/>

HIQA (2024). *National Standards*. Retrieved from: <https://www.hiqa.ie/areas-work/national-standards>

ISO (2015). *Quality management systems — Requirements*. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Parmelli, E., Langendam, M., Piggott, T., Adolfsson, J., Akl, E. A., Armstrong, D., ... & Schünemann, H. J. (2021). Guideline-based quality assurance: a conceptual framework for the definition of key elements. *BMC health services research*, 21, 1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06148-2>

Shyshka, R. B., Shyshka, O. R., Shishka, N. V., Slipchenko, A. S., & Tkalych, M. O. (2022). *Updating civil legislation in accordance with European quality standards: the example of Ukraine*. DIXI, 24(1), 1-27. <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2022.01.11/>

The Social Protection Committee (2010). *A Voluntary European Quality Framework For Social Services*. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>

Zheng, X., Otsen, B., Zhao, L., Xu, Z., Ding, S., Xu, F., ... & Chen, R. (2024). Living environment, service quality satisfaction and depression among Chinese older adults in elderly caring social organizations. *Journal of Affective Disorders*, 366(1), 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2024.08.132>

Article history:

Received: September 12, 2024

1st Revision: September 24, 2024

Accepted: September 30, 2024