

## МОДЕЛЬ БІЗНЕС-ПРОЦЕСУ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ЯК ОСНОВА КЕРУВАННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ ДОПОМОГИ

Вінницький національний технічний університет

### *Анотація*

*В статті проведено дослідження проблем, пов'язаних з наданням психологічної підтримки в сучасному світі та шляхах їх вирішення за допомогою вдосконалення бізнес-процесу їх надання.*

**Ключові слова:** психологічна підтримка, бізнес-процес, керування.

### *Abstract*

*The article studies the problems associated with the provision of psychological support in the modern world and ways to solve them by improving the business process of their provision.*

**Keywords:** psychological support, business process, control.

### **Вступ**

Основні проблеми, пов'язані з психічним здоров'ям, стають все більш актуальними у сучасному світі. Багато людей почали досліджувати стрес, тривогу та депресію через зміну умов життя та зростаючу нестабільність у світі [1]. З цієї причини збільшився попит на психологічну допомогу, що змушує багато організацій, які надають терапевтичні послуги, шукати шляхи для ефективного та організованого надання цих послуг своїм клієнтам. Проте, не дивлячись на те, що розроблено багато платформ та додатків для надання психологічної підтримки, цей процес ще не є достатньо розвиненим [2].

**Мета:** розробка базової моделі бізнес-процесу психологічної підтримки в цілях подальшого використання її як основи для керування процесом надання допомоги.

### **Результати дослідження**

У процесі надання психологічної підтримки беруть участь різні учасники. На початку процесу стоїть користувач, який звернувся за психологічною допомогою. Далі, наступний етап передбачає збір і аналіз даних про користувача, які здійснюють спеціалісти зі збору та аналізу даних. Після цього з'являється психолог, який надає психологічну підтримку, виходячи з результатів аналізу даних. У разі потреби, психолог може звернутися до інших фахівців, наприклад, до лікарів чи соціальних працівників, для отримання додаткової підтримки та допомоги [3].

Модель керування бізнес-процесом надання психологічної допомоги може бути побудована на основі принципів BPMN (Business Process Model and Notation). В цій моделі можна виділити декілька етапів керування бізнес-процесом [4]:

1. Планування. Визначення цілей бізнес-процесу, ролей та відповідальності кожного учасника, визначається послідовність дій та ресурси, необхідні для виконання процесу.

2. Виконання. На цьому етапі процесу розпочинається робота з клієнтом, який звернувся за психологічною допомогою. Психолог проводить попереднє обстеження та реєстрацію клієнта в системі, проводить індивідуальні консультації та розробляє індивідуальний план підтримки. У цьому етапі необхідно вести постійний моніторинг якості послуг та вчасно реагувати на зміни у стані клієнта.

3. Контроль. Необхідно провести моніторинг результатів процесу та виконання плану підтримки. Психолог аналізує дані, зібрані на попередньому етапі, та приймає рішення про зміну плану підтримки або продовження роботи в поточному форматі.

4. Аналіз результатів та покращення. В процесі аналізу необхідно звернути увагу на ефективність та якість послуг, а також ресурси, витрачені на процес. На основі результатів аналізу приймаються рішення про подальшу роботу над покращеннями.

Базову модель бізнес-процесу надання психологічної підтримки наведено на рисунку 1.

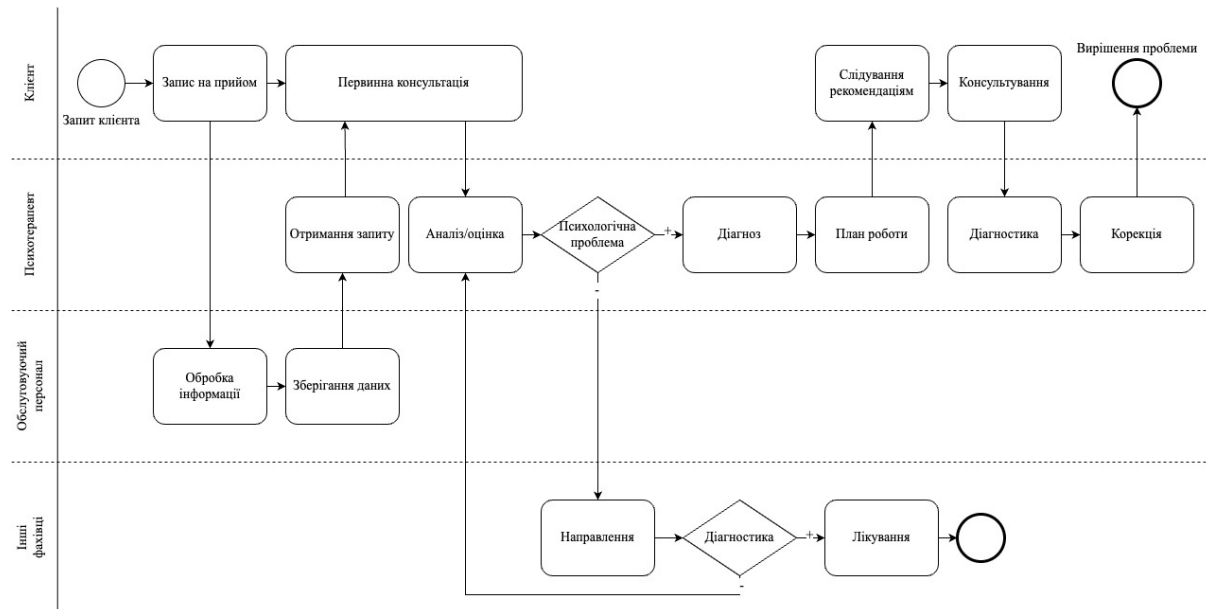


Рисунок 1 – Базова модель бізнес-процесу надання психологічної підтримки

### Висновки

В результаті дослідження було розглянуто проблеми, пов'язані з процесом надання психологічної підтримки та розроблено базову модель бізнес-процесу в цілях подальшого використання її як основи для керування процесом надання допомоги.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Лефтеров, В. О.; Лефтеров, В. А. Проблеми психологічного здоров'я та надання психологічних послуг населенню. 2013. – <https://www.onmedu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/2491/LefterovArt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Sivan, R.; Zukarnain, Z.A. Security and Privacy in Cloud-Based E-Health System. *Symmetry* 2021, 13, 742. <https://doi.org/10.3390/sym13050742>
3. van Limburg, M. Why Business Modeling is Crucial in the Development of eHealth Technologies. *J Med Internet Res* 2011;13(4):e124 – <https://www.jmir.org/2011/4/e124>
4. Артюх, О.; Каплун, В.; Толстолузька, О. Розробка комп'ютерної моделі автоматизованого робочого місця психолога. *Вісник Харківського національного університету*, 2021, 6-11. – <https://periodicals.karazin.ua/mia/article/download/17959/16447>

*Сембрат Дем'ян Сергійович*, аспірант кафедри КСУ, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, ел. адреса: [sdsvin@gmail.com](mailto:sdsvin@gmail.com).

*Дубовий Володимир Михайлович* – д.т.н., професор кафедри КСУ, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

*Demian Sembrat*, postgraduate student at the Department of Computer Control Systems, Vinnytsia national technical university, Vinnytsia, mail: [sdsvin@gmail.com](mailto:sdsvin@gmail.com).

*Dubovoi Volodymyr*. – Dr. Sc. (Eng.), Professor at the Chair of Computer Control Systems, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.