

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Тема: «ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТР ПСИХОЛОГІЧНОГО
ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я»

Ступінь вищої освіти – магістр

Спеціальність – 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Agile-технології розробки програмного забезпечення»

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Керівник: зав. кафедрою, к.е.н.,
доцент Денис БАЛДИК

Керівник: доцент, к.ф-м.н.
Іван КРИКУН

Виконав: здобувач
групи МЕН/Agile-23м
В'ячеслав КУРМАНОВ

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»

ЗАТВЕРДЖУЮ:
завідувач кафедри інформаційного
менеджменту, математики та
статистики
_____ Денис БАЛДИК
«__» ____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
КУРМАНОВ В'ЯЧЕСЛАВ ОЛЕКСАНДРОВИЧ

Тема роботи	ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТР ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я
Номер та дата наказу про затвердження теми	№56-6 від 27 червня 2024 р.
Коротка постановка завдання	Обґрунтування візії створюваного продукту для розв'язання проблеми в діяльності замовника на основі розробки/опису моделі його бізнесу
Посилання на джерела інформації (не більше п'яти найменувань, які рекомендує науковий керівник)	1. Майк Кон. Agile. Оцінка та планування проєктів : навч. посіб. / за ред. Паблішер А. 2018. 417 с. 2. Майк Кон. Scrum: гнучка розробка ПЗ : навч. посіб. / за ред. Вільямс, 2015. 576 с. 3. Піньє І., Остервальдер А. Побудова бізнес-моделей. Настільна книга стратега та новатора : навч. посіб. / за ред. Паблішер А. 2018. 288 с
Вимоги до кваліфікаційної роботи	Кваліфікаційна робота має містити теоретичне та/або практичне дослідження за темою роботи, яку слід розглядати як складне спеціалізоване завдання або практичну проблематику в галузі управління та адміністрування, яка характеризується комплексністю та невизначеністю умов і потребує застосування теорій і методів Agile технологій.

Дата видачі завдання «14» липня 2024 р.

Керівник

Денис БАЛДИК

Керівник

Іван КРИКУН

Здобувач

Вячеслав КУРМАНОВ

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів роботи	Термін виконання	Примітка
Підготовчий етап			
1	Вибір напрямку дослідження та керівника	01.07.2024 р.	Виконано
2	Формування теми та призначення керівника	08.07.2024 р.	Виконано
3	Затвердження теми кваліфікаційної роботи	09.07.2024 р.	Виконано
4	Затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	15.07.2024 р.	Виконано
Основний етап			
5	Розробка концепції кваліфікаційної роботи	22.07.2024 р.	Виконано
6	Підбір та вивчення джерел інформації з напрямку дослідження. Огляд існуючих аналогів.	29.07.2024 р.	Виконано
7	Затвердження розширеної постановки завдання. Підготовка та подання керівнику розділу 1 кваліфікаційної роботи	18.09.2024 р.	Виконано
8	Проектування інформаційної системи. Підготовка та подання керівнику розділу 2 кваліфікаційної роботи	18.09.2024 р.	Виконано
9	Реалізація інформаційної системи. Підготовка та подання керівнику розділу 3 кваліфікаційної роботи	25.09.2024 р.	Виконано
10	Підготовка та подання керівнику першого варіанту всієї кваліфікаційної роботи	01.10.2024 р.	Виконано
11	Доопрацювання кваліфікаційної роботи з урахуванням зауважень керівника та представлення керівнику доопрацьованого варіанту кваліфікаційної роботи	04.10.2024 р.	Виконано
Завершальний етап			
12	Представлення рукопису для перевірки на плагіат	07.10.2024 р.	Виконано
13	Підготовка презентації та доповіді на передзахист	07.10.2024 р.	Виконано
14	Передзахист кваліфікаційної роботи	08-11.10.2024 р.	Виконано
15	Технічна самооценки роботи на відповідність вимогам до оформлення та виправлення недоліків	08-11.10.2024 р.	Виконано
16	Експертиза роботи керівником та зовнішнім експертом	14.10.2024 р.	Виконано
17	Доопрацювання доповіді та презентації для захисту	18.10.2024 р.	Виконано
18	Захист кваліфікаційної роботи	21-25.10.2024 р.	Виконано

Керівник

Денис БАЛДИК

Керівник

Іван КРИКУН

Здобувач

Вячеслав КУРМАНОВ

АНОТАЦІЯ

Курманов В.О. ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТР ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я

В кваліфікаційній роботі розглянуто теоретико-методичні основи гнучкого управління, зокрема особливості Agile підходів в управлінні створенням продукту. Представлено дизайн бізнесу Центр психологічного та психічного здоров'я . Розглянуті окремі аспекти гнучкого управління проєктом Центр психологічного і психічного здоров'я, зокрема: цілі проєкту, план виконання та терміни проєкту, бюджет проєкту; команда проєкту, стейкхолдери проєкту, етичний кодекс (цінності), принципи (Agile-маніфест), правила роботи та план комунікацій в проєкті.

Ключові слова: Agile-маніфест, Agile підходи, проєкт, продукт, команда.

ANNOTATION

Kurmanov V.O. FLEXIBLE PROJECT MANAGEMENT CENTER FOR PSYCHOLOGICAL AND MENTAL HEALTH

The qualification paper examines the theoretical and methodological foundations of flexible management, in particular the features of Agile approaches in managing product creation. The business design of the Center for Psychological and Mental Health is presented. Separate aspects of flexible management of the creation of the Center for Psychological and Mental Health product were considered, in particular: project goals, project implementation plan and terms, project budget; project team, project stakeholders, code of ethics (values), principles (Agile-manifesto), work rules and communication plan in the project.

Keywords: Agile manifesto, Agile approaches, project, product, team.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ ПСИХІЧНОГО І ПСИХОЛОГІЧНО ЗДОРОВ'Я	9
1.1. Визначення психічного і психологічного здоров'я та його значення	9
1.2. Основні принципи створення центрів психічної і психологічної допомоги	11
1.3. Роль менеджменту у розвитку центрів психічного і психологічного здоров'я	12
Висновки до розділу 1	14
РОЗДІЛ 2 AGILE ПІДХІД У СТВОРЕННІ ЦЕНТРУ	16
2.1. Принципи Agile в управлінні центром психічного і психологічного здоров'я	16
2.2. Використання Agile для гнучкості у реагуванні на потреби клієнтів	18
Висновки до розділу 2	19
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РИНКУ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ	21
3.1. Оцінка потреби в психологічних послугах	22
3.2. Конкуренція та стейкхолдери	23
3.3. Проблеми доступності та управлінські виклики	28
3.4. Розробка концепції центру психічного та психологічного здоров'я	31
3.5. Фінансове та ресурсне забезпечення	39
3.6. Управління ризиками при створенні центру	47
Висновки до розділу 3	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Мета проєкту. Основною метою проєкту є створення Центру психологічного та психічного здоров'я, який призначений для надання широкого спектру профільних послуг: від консультації психолога та психодіагностики, психіатричного огляду і психотерапії до стаціонарного лікування.

Обґрунтування проєкту. У сучасному світі питання психологічного здоров'я стають дедалі важливішими. Зростаючий рівень стресу, депресії та інших психічних розладів вимагає належної уваги з боку суспільства та системи охорони здоров'я. Створення центрів психологічного здоров'я стає ключовим елементом у забезпеченні доступної психологічної допомоги. Актуальність теми також підкріплюється розвитком нових підходів у менеджменті, таких як Agile, які можуть суттєво покращити ефективність роботи таких центрів.

Об'єктом дослідження є процеси та методи управління проектом, які стосуються створення і функціонування цього центру. У фокусі дослідження перебувають методології управління, зокрема, застосування гнучких підходів, таких як Agile або Scrum, для планування та реалізації проєкту.

Предметом дослідження є специфічні аспекти, які впливають на ефективність управління проектом. Це включає аналіз гнучких методологій управління, які застосовуються в процесі реалізації проєкту, зокрема, принципи Agile та Scrum.

Методами дослідження є різні методи, що дозволяють глибше аналізувати процеси управління проектом та його ефективність. По-перше, доцільно застосувати методи аналізу, зокрема вивчення літератури з управління проектами, психічного здоров'я і гнучких методологій, що допоможе сформулювати теоретичну основу роботи.

Практична значущість полягає в кількох ключових аспектах. По-перше, застосування гнучких методологій управління, таких як Agile і Scrum, дозволяє оптимізувати процеси в організації, підвищуючи їх ефективність і

адаптивність до змінюваних умов. Це є особливо важливим у сфері психічного здоров'я, де потреби клієнтів можуть швидко змінюватися, а реагування на ці потреби вимагає оперативності та гнучкості.

З моменту повномасштабного вторгнення, значна кількість людей, які постраждали від війни в Україні, потребують психологічної підтримки та допомоги: внутрішньо переміщені особи, біженці, соціальні працівники, психологи, волонтери, військові. Одним з дієвих інструментів такої роботи є відкриття Центру психологічного та психічного здоров'я, куди люди зможуть звертатись при першій необхідності. Аналіз ринку та проведення опитувань серед потенційних пацієнтів показали ряд проблеми, таких як мала кількість центрів з надання психологічної та психіатричної допомоги, недостатня кількість сертифікованих спеціалістів, висока вартість послуг з надання психологічної та психіатричної допомоги.

Об'єктом дослідження є процес створення та функціонування центрів психологічного здоров'я. Предметом дослідження виступають менеджмент-підходи, зокрема Agile, які можуть бути впроваджені для покращення якості надання психологічних послуг.

Завдання проєкту включають наступні складові:

- Створити центр, який буде відповідати запиту населення та допомагати впоратись із депресією, тривожними розладами, панічними атаками, посттравматичним стресовим розладом, різного роду фобіями, obsesивно-компульсивним розладом та іншими проблемами психічного здоров'я.
- Долучитись до програм МОЗ, задля часткового покриття вартості наданих послуг.
- Долучити до створення Центру психологічного та психічного здоров'я міжнародних партнерів, чим збільшити обмін досвідом та отримати можливість навчання у міжнародних центрах.
- Підібрати сертифікованих та компетентних спеціалістів, які мають досвід з надання психологічної та психіатричної допомоги.

До очікуваних результатів роботи ми відносимо:

- Доступність психологічної та психіатричної допомоги усім верствам населення.
- Створення конкурентного Центру психологічного та психічного здоров'я, що задовольняє потреби цільової аудиторії.
- Підвищення якості та ефективності в наданні психологічної та психіатричної допомоги.
- Підвищення якості життя пацієнтів на 45%.

Проект з створення Центру психологічного та психічного здоров'я має значний потенціал для вирішення актуальних проблем людей з потребами психологічної та психіатричної підтримки. Його реалізація зробить більш доступною психологічну та психіатричну допомогу населення та дозволить підвищити якість життя пацієнтів.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів і висновків, викладених на 57 сторінках тексту. Матеріали кваліфікаційної роботи містять 7 таблиць. Список використаних джерел складається із 17 найменувань, які розміщено на 2 сторінках, 2 додатків – на 2 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ ПСИХІЧНОГО І ПСИХОЛОГІЧНО ЗДОРОВ'Я

1.1. Визначення психічного і психологічного здоров'я та його значення

Психічне здоров'я охоплює емоційний, психологічний і соціальний добробут людини. Воно визначає, як ми думаємо, відчуваємося і діємо в різних ситуаціях. Психічно здорові особи здатні долати життєві труднощі, реалізувати свій потенціал, підтримувати продуктивні стосунки та брати участь у суспільному житті. Важливими аспектами психічного здоров'я є здатність до саморегуляції емоцій, справляння з психологічним стресом і адекватна оцінка своїх можливостей.

Психічне здоров'я також тісно пов'язане з концепцією психічних розладів. Коли індивід переживає тривалі негативні емоції або розлади, це може призвести до серйозних проблем у повсякденному житті, включаючи порушення в навчанні, роботі і стосунках. Важливо зазначити, що психічне здоров'я не є статичним станом; воно може змінюватися протягом життя під впливом різних факторів, таких як стрес, травми, підтримка соціального оточення і загальне фізичне здоров'я [10, 34].

Психологічне здоров'я є більш широким поняттям, яке включає в себе не лише відсутність психічних розладів, а також загальне благополуччя особистості. Воно стосується здатності людини бути емоційно стійкою, мати позитивну самооцінку, бути здатною до самоаналізу і розвитку. Психологічно здорові особи зазвичай мають високу самоусвідомленість і можуть ефективно управляти своїми думками та емоціями.

Здоров'я в цьому контексті також включає в себе стосунки з іншими людьми. Вміння встановлювати та підтримувати здорові міжособистісні стосунки, а також справлятися з конфліктами є важливими компонентами психологічного благополуччя. Люди, що мають підтримуюче соціальне оточення, менш схильні до депресії, тривожності та інших розладів.

Психічне і психологічне здоров'я мають величезне значення для індивіда. По-перше, вони безпосередньо впливають на якість життя. Люди з високим рівнем психічного та психологічного здоров'я здатні насолоджуватися життям, ставити і досягати цілей, мати позитивний погляд на світ. Вони здатні долати труднощі і стреси, які неминучі в сучасному житті.

По-друге, здоров'я в цих аспектах тісно пов'язане з фізичним станом. Наукові дослідження показують, що емоційний стрес може призводити до різних фізичних захворювань, включаючи серцево-судинні хвороби, проблеми з травленням і інші. Збереження психічного здоров'я допомагає підтримувати фізичне благополуччя і зменшує ризики розвитку хвороб.

Третім важливим аспектом є вплив на соціальні відносини. Психологічно здорові люди мають тенденцію будувати стабільні і здорові стосунки, що позитивно впливає на їх соціальне життя. Вони можуть ефективно взаємодіяти з іншими, встановлювати довірливі зв'язки та конструктивно вирішувати конфлікти. Це, в свою чергу, створює підтримуюче середовище, яке сприяє особистісному зростанню та розвитку.

Крім того, психічне і психологічне здоров'я мають важливе значення для суспільства в цілому. Високий рівень психічного здоров'я у населення веде до зниження рівня злочинності, покращення продуктивності праці та загального соціального благополуччя. Суспільства з психічно здоровими громадянами зазвичай є більш стабільними і стійкими до різноманітних потужних викликів, таких як економічні кризи чи соціальні конфлікти.

Отже, психічне і психологічне здоров'я є основоположними для забезпечення якісного життя людини. Вони впливають на всі аспекти існування – від особистісного розвитку до соціальних та професійних досягнень. Підтримка психічного і психологічного здоров'я є критично важливою не лише для індивідів, а також для суспільства в цілому, адже це сприяє створенню гармонійного, продуктивного та щасливого середовища. Розуміння і активне управління цими аспектами здоров'я є необхідними для досягнення благополуччя та щасливого життя.

1.2. Основні принципи створення центрів психічної і психологічної допомоги

Створення центрів психічної і психологічної допомоги вимагає дотримання кількох важливих принципів, які забезпечують їхню ефективність та доступність. По-перше, центри повинні реалізовувати інтегрований підхід до надання послуг. Це означає, що навіть різні види допомоги, такі як психологічні консультації, психотерапія та медичні послуги, мають бути об'єднані в одному місці. Такий підхід спрощує лікування та реабілітацію пацієнтів, надаючи їм можливість отримувати комплексну підтримку.

Доступність є ще одним ключовим принципом. Центри повинні бути відкритими для всіх верств населення, незалежно від соціального статусу, віку чи, навіть, фізичних можливостей. Це передбачає як географічну, так та фінансову доступність. Використання сучасних технологій, таких як телемедицина, може суттєво покращити цю доступність.

Якість наданих послуг має бути на високому рівні. Це передбачає залучення кваліфікованого персоналу, регулярне навчання та підвищення їхньої кваліфікації, а також дотримання етичних стандартів. Індивідуальний підхід до кожного пацієнта є невід'ємною частиною роботи центрів. Важливо враховувати специфічні потреби та обставини кожного, адаптуючи терапевтичні плани відповідно до їхніх особистих уподобань.

Центри також повинні активно займатися профілактикою психічних розладів, проводячи освітні програми і семінари для населення. Це підвищує обізнаність про важливість психічного здоров'я. Тісна співпраця з іншими установами, такими як школи, лікарні і соціальні служби, допомагає координувати зусилля в боротьбі з психічними проблемами та забезпечити пацієнтам всебічну підтримку.

Розвиток громади є ще одним дуже важливим і потужним аспектом. Центри повинні залучати членів громади до процесів прийняття рішень і створення програм, що сприяє формуванню підтримуючого середовища для

пацієнтів. Регулярна оцінка ефективності програм і послуг є невід'ємною частиною роботи центрів. Збір даних про результати лікування та задоволеність пацієнтів дозволяє виявити проблемні аспекти і своєчасно коригувати стратегії [10. 19].

Таким чином, дотримання цих принципів сприяє створенню стабільної та ефективної інфраструктури для надання психічної та психологічної допомоги, що відповідає потребам суспільства.

1.3. Роль менеджменту у розвитку центрів психічного і психологічного здоров'я

Менеджмент відіграє центральну роль у створенні та розвитку центрів психічного та психологічного здоров'я, впливаючи на всі аспекти їхньої діяльності. В умовах постійно зростаючого попиту на психологічну допомогу, менеджмент стає необхідним інструментом для забезпечення якості і доступності послуг.

По-перше, стратегічне планування в менеджменті є важливим аспектом розвитку центрів. Воно включає формування місії та візії, які відображають цінності та цілі організації. Це допомагає дуже добре зрозуміти, в якому напрямку центр має розвиватися, які послуги пропонувати і як залучати різні категорії населення. Чітка стратегія також сприяє формуванню репутації центру, що є дуже важливим для залучення клієнтів.

Крім стратегічного планування, менеджмент займається оперативним управлінням, яке включає координацію щоденних дій центру. Ефективна організація роботи співробітників, визначення ролей та обов'язків, але й управління часом дозволяють уникнути затримок і покращити обслуговування пацієнтів. Важливо також забезпечити належну комунікацію між спеціалістами, оскільки це впливає на якість надання послуг.

Фінансовий менеджмент є ще одним критично важливим елементом. Управління бюджетом, контроль витрат, моніторинг фінансових потоків дозволяють підтримувати сталий розвиток центру. Менеджери повинні дуже активно шукати нові джерела фінансування, наприклад такі як гранти,

благодійні внески та партнерство з бізнесом, що дає змогу розширювати спектр послуг і покращувати їх якість.

Крім того, менеджмент відіграє ключову роль у забезпеченні якості послуг. Це може включати розробку та впровадження стандартів надання допомоги, моніторинг виконання цих стандартів, а й проведення регулярних оцінок ефективності роботи. Важливо, щоб пацієнти мали можливість надавати зворотний зв'язок, що дозволяє центру адаптувати свої програми до потреб клієнтів.

Менеджмент також активно впроваджує інноваційні технології, які можуть суттєво покращити процес надання послуг. Використання телемедицини, електронних записів, платформ для дистанційних консультацій дозволяє забезпечити більшу доступність психологічної допомоги, особливо в умовах пандемії чи війни або в регіонах з обмеженим доступом до спеціалістів.

Не менш важливою є роль менеджменту у розвитку професійного потенціалу співробітників. Постійне навчання, участь у тренінгах, конференціях, а також програми наставництва сприяють підвищенню кваліфікації фахівців. Це не лише покращує їхні професійні навички, а також підвищує мотивацію, що, в свою чергу, позитивно впливає на якість надання послуг.

Менеджмент також повинен бути готовим до реагування на соціальні зміни та виклики. Суспільні тенденції, такі як зростання рівня стресу, депресії та тривожності серед населення, вимагають гнучкості в управлінні та адаптації програм допомоги. Зміна фокусу з лікування на профілактику та промоцію психічного здоров'я стає важливим напрямком, який менеджери повинні враховувати.

Загалом, менеджмент у центрах психічного і психологічного здоров'я виконує комплексну і багатогранну роль. Він забезпечує не лише ефективну організацію та управління ресурсами, а й створює сприятливе середовище для розвитку фахівців і надання якісних послуг. Це, у свою чергу, сприяє

покращенню психічного здоров'я населення і розвитку суспільства і країни в цілому.

Висновки до розділу 1

Психічне і психологічне здоров'я є важливими складовими загального благополуччя людини. Вони визначають здатність індивіда адаптуватися до змін навколишнього середовища, вирішувати повсякденні проблеми і підтримувати соціальні зв'язки. Психічне здоров'я не лише впливає на особистісний розвиток, а також має суттєве значення для соціального та економічного прогресу суспільства. Важливість психічного здоров'я підкреслюється необхідністю створення доступних та якісних центрів допомоги, які можуть задовольнити потреби різних груп населення.

Процес створення центрів психічної і психологічної допомоги має ґрунтуватися на ряді ключових принципів, таких як доступність, якість послуг, індивідуальний підхід та інтердисциплінарність. Залучення кваліфікованих фахівців, використання сучасних методик та технологій, а також врахування соціокультурних особливостей громади є критично важливими для успішного функціонування таких центрів. Забезпечення безперервного навчання персоналу та інтеграція новітніх наукових досліджень також сприятимуть підвищенню ефективності надання допомоги.

Менеджмент виконує критично важливу роль у забезпеченні сталого розвитку центрів психічного та психологічного здоров'я. Він відповідає за стратегічне планування, організацію ресурсів, фінансовий контроль і забезпечення якості послуг. Ефективне управління дозволяє адаптуватися до соціальних викликів, запроваджувати інноваційні рішення та підвищувати кваліфікацію співробітників. Таким чином, менеджмент не лише забезпечує ефективність роботи центру, а також сприяє загальному покращенню психічного здоров'я населення.

У підсумку, комплексний підхід до визначення, створення та управління центрами психічної і психологічної допомоги є необхідною умовою для досягнення успіху в цій сфері. Впровадження сучасних практик і принципів

менеджменту, зосередження на потребах пацієнтів і розвитку професійного потенціалу співробітників допоможуть забезпечити високий рівень послуг і покращити якість життя людей.

РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ ПСИХІЧНОГО І ПСИХОЛОГІЧНО ЗДОРОВ'Я

2.1. Принципи Agile в управлінні центром психічного і психологічного здоров'я

Agile-підхід у менеджменті базується на принципах гнучкості, адаптації та постійного вдосконалення, що є особливо важливими у сфері психічного та психологічного здоров'я. У сучасному світі, де потреби клієнтів змінюються швидше, ніж будь-коли до цього, важливо мати можливість швидко реагувати на ці зміни, адаптуючи стратегії та практики роботи центру.

Основним аспектом Agile є клієнтоорієнтованість. Це передбачає активну участь пацієнтів у прийнятті рішень щодо їхнього лікування. Важливо не тільки забезпечити якісну терапію, а також слухати думки та відгуки пацієнтів. Це дозволяє фахівцям більш точно розуміти їхні потреби та очікування, а також коригувати підходи до лікування відповідно до отриманого зворотного зв'язку. Клієнти стають активними учасниками процесу, що не лише підвищує їхню мотивацію до лікування, але й допомагає покращити результати.

Ітеративний підхід, характерний для Agile, дозволяє розбити процес на невеликі етапи або спринти. Кожен спринт закінчується оцінкою отриманих результатів, що дозволяє виявити сильні і слабкі сторони обраних методів. Це забезпечує постійне вдосконалення практик лікування. Фахівці мають можливість переглядати та адаптувати свої стратегії на основі результатів, що сприяє більш ефективному лікуванню. Таким чином, Agile сприяє не лише покращенню процесу надання послуг, а також забезпечує глибше розуміння динаміки потреб пацієнтів.

Крім того, командна робота у рамках Agile підходу є важливою складовою. У психічному здоров'ї залучення різних фахівців, таких як психологи, психіатри, соціальні працівники і терапевти, створює комплексний підхід до лікування. Ця мультидисциплінарна команда працює над спільними

цілями, обмінюючись ідеями та досвідом. Це не лише підвищує ефективність лікування, але й забезпечує різноманітність підходів до розв'язання проблем пацієнтів.

Гнучкість в управлінні є ще одним ключовим елементом Agile. У сфері психічного здоров'я важливо мати можливість швидко реагувати на зміни в потребах пацієнтів або у зовнішніх умовах, таких як епідемії, економічні кризи чи соціальні зміни і, звичайно, війни. Принципи Agile дозволяють організаціям залишатися адаптивними, швидко вносячи зміни до своїх програм та процесів, щоб задовольнити нові виклики.

Постійне вдосконалення також є невід'ємною частиною Agile. Регулярні наради для обговорення прогресу, обміну досвідом і генерації нових ідей стають важливими. Це створює культуру інновацій, де співробітники відчують себе вільно, пропонуючи нові підходи та рішення. Психічне здоров'я є складною та динамічною галуззю, та можливість швидко впроваджувати нововведення може мати значний вплив на якість послуг.

Прозорість у процесах є ще одним важливим принципом Agile. Відкритий обмін інформацією між членами команди, а також з пацієнтами, сприяє довірі і покращенню взаємин. Пацієнти повинні мати можливість отримувати інформацію про свій стан, терапевтичні плани та можливості лікування. Це дозволяє їм бути активними учасниками процесу, що підвищує їхню задоволеність і довіру до команди фахівців.

Впровадження принципів Agile в управлінні центрами психічного та психологічного здоров'я може призвести до значного підвищення якості надання послуг. Гнучкість, адаптивність та орієнтація на потреби пацієнтів дозволяють створити більш ефективні та доступні програми допомоги. Це не лише покращує результати лікування, а також забезпечує вищий рівень задоволеності клієнтів. У підсумку, Agile стає не просто методологією, а основою для сталого розвитку центрів психічного здоров'я, які прагнуть задовольнити зростаючі потреби суспільства.

2.2. Принципи Agile в управлінні центром психічного і психологічного здоров'я

Agile підхід у управлінні центрами психічного і психологічного здоров'я стає особливо важливим в умовах динамічно змінюваного середовища. Сучасні виклики, з якими стикаються фахівці в цій галузі, вимагають від них не лише професійних знань, а також здатності адаптуватися до нових умов. Це стосується не тільки методів терапії, а й форм взаємодії з пацієнтами, їх потребами та запитами.

Гнучкість у реагуванні на потреби клієнтів є однією з основних переваг Agile. Цей підхід дозволяє установам швидко налаштовувати свої програми на основі зворотного зв'язку від пацієнтів. Регулярні опитування, інтерв'ю і фокус-групи забезпечують можливість зібрати інформацію про те, які методи працюють, а які саме потребують корекції. Завдяки цьому центри можуть оперативно вносити зміни в програми лікування, адаптуючи їх до конкретних умов і особливостей пацієнтів.

Однією з важливих особливостей Agile є ітеративний процес. Він дозволяє розбити лікувальні програми на невеликі етапи, що дозволяє вчасно оцінити їхню ефективність. Наприклад, терапія може проходити в декілька сесій, після кожної з яких команда фахівців аналізує прогрес пацієнта та коригує підхід. Це дає можливість не лише оперативно реагувати на зміни у стані пацієнта, а також максимально використовувати позитивні результати, підвищуючи загальний ефект лікування.

Важливим аспектом є й міждисциплінарна співпраця. Agile дозволяє формувати команди, що складаються з фахівців різних профілів — психологів, психіатрів, соціальних працівників, арт-терапевтів тощо. Таке об'єднання знань та досвіду забезпечує комплексний підхід до кожного пацієнта, оскільки його стан може вимагати участі спеціалістів з різних областей. Завдяки цьому зростає ймовірність того, що терапія буде максимально ефективною та відповідатиме усім індивідуальним потребам пацієнта.

Agile також сприяє відкритості у спілкуванні. Взаємодія між фахівцями та пацієнтами базується на принципах прозорості та довіри [2. 16]. Пацієнти отримують доступ до інформації про методи лікування, а також до результатів своїх сесій, що сприяє активному залученню їх у процес відновлення. Коли пацієнти розуміють, як працює лікування, вони стають більш зацікавленими і мотивованими, що в свою чергу підвищує ймовірність успішного завершення терапії.

Ще одним важливим аспектом є реагування на соціальні зміни. В сучасному світі вплив зовнішніх факторів, таких як економічна ситуація, зміни в законодавстві чи нові наукові дослідження, може мати значний вплив на психічне здоров'я населення. Agile-підходи дозволяють центрам швидко адаптуватися до цих змін, вносячи корективи в програми лікування і надаючи актуальні послуги, які відповідають новим потребам клієнтів.

У контексті COVID-19, наприклад, багато центрів психічного здоров'я були змушені швидко переходити на онлайн-формати обслуговування. Agile підходи допомогли фахівцям швидко налаштувати свої програми на нові умови, забезпечуючи пацієнтів доступом до необхідної допомоги в цей непростий період. Це підкреслює важливість гнучкості і швидкості в управлінні психічним здоров'ям.

Таким чином, впровадження Agile у центрах психічного та психологічного здоров'я значно підвищує їхню здатність адаптуватися до потреб клієнтів. Гнучкість в плануванні, відкритість до зворотного зв'язку, міждисциплінарна співпраця та швидкість реагування на зміни роблять ці центри більш ефективними у наданні послуг. В кінцевому рахунку, це не лише покращує якість лікування, а також сприяє загальному благополуччю пацієнтів, що є найважливішим у цій сфері.

Висновки до розділу 2

Висновки про впровадження Agile в психологічних центрах підкреслюють важливість гнучкості та адаптивності в управлінні. Концепція Agile дозволяє швидше реагувати на потреби клієнтів, особливо в умовах

постійних змін, як це відбувається під час війни. Психологічні центри, застосовуючи Agile, можуть покращити свої процеси, зосереджуючи увагу на співпраці з командами та залученні клієнтів у процес прийняття рішень.

Адаптація до нових викликів стає більш ефективною, що веде до підвищення якості послуг. Спільне вирішення проблем і залучення всіх учасників процесу сприяє створенню безпечного середовища, де кожен може висловити свої потреби. Це, в свою чергу, формує довіру між фахівцями та клієнтами, що є критично важливим у сфері психічного здоров'я.

Впровадження Agile також стимулює інновації в наданні психологічної допомоги. Застосування гнучких методів дозволяє центрам експериментувати з новими підходами, адаптуючи їх до змінних умов, що підвищує їхню ефективність та результативність. Таким чином, Agile стає потужним інструментом для розвитку психологічних центрів, забезпечуючи їх здатність реагувати на виклики сучасності та потреби клієнтів.

РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РИНКУ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Оцінка потреби в психологічних послугах

Оцінка потреби в психологічних послугах є складним, але необхідним процесом, який включає в себе кілька ключових етапів та аспектів. По-перше, варто зазначити, що в умовах сучасних викликів, зокрема війни, соціальних катастроф та пандемій, ця оцінка стає ще набагато більш актуальною. Протягом кризових ситуацій спостерігається не лише зростання запитів на психологічну допомогу, та й зміна природи цих запитів. Люди можуть переживати не лише класичні психічні розлади, а й специфічні переживання, пов'язані з травмою, втратою, депресією та тривогою.

Перший етап в процесі оцінки потреби в психологічних послугах полягає у зборі даних. Це може включати використання опитувань, інтерв'ю та фокус-груп. Залучення представників цільових груп, таких як ветерани, постраждалі від насильства, сім'ї загиблих, дозволяє отримати глибше розуміння специфічних потреб та проблем. Окрім цього, важливо використовувати дані з існуючих ресурсів, таких як статистика захворюваності, записи з медичних закладів, а також аналітику соціальних служб.

Другий етап — аналіз даних. Цей процес включає в себе ідентифікацію основних тенденцій, проблем і бар'єрів в доступності послуг. Наприклад, в умовах війни спостерігається збільшення числа людей, які зазнають стресу, тривоги та посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Розуміння цих тенденцій дозволяє центрам налаштувати свої програми та послуги на актуальні потреби населення. Водночас важливо вивчити, якою мірою існуючі програми здатні задовольнити ці потреби.

Третій етап оцінки — це вивчення доступності психологічних послуг. Тут важливо враховувати як фізичну доступність (наявність фахівців, місцезнаходження центрів), так та фінансові аспекти. Багато людей можуть не мати можливості оплатити приватні консультації, тому центри повинні

розробляти програми з безкоштовної або низькобюджетної допомоги. Також необхідно аналізувати, наскільки легко людям отримати інформацію про доступні послуги — чи знають вони, куди звертатися, та які ресурси можуть бути їм корисними.

Ще одним важливим аспектом є вивчення соціально-культурних факторів. У різних регіонах можуть існувати різні стереотипи і традиції, які впливають на ставлення до психічного здоров'я. Наприклад, у деяких культурах звертатися за психологічною допомогою може вважатися слабкістю, тоді як в інших — абсолютною нормою, або навіть необхідністю. Важливо виявити ці культурні бар'єри та розробити комунікаційні стратегії, які б підвищили обізнаність населення про важливість психологічної підтримки та допомогли зменшити стигму.

Зміни в демографічних показниках також суттєво впливають на потреби в психологічних послугах. Наприклад, зростання чисельності молоді може вимагати створення програм, спрямованих на профілактику стресу та тривоги у підлітків. У свою чергу, старше покоління може потребувати спеціалізованої підтримки у зв'язку з проблемами, що виникають у процесі старіння. Аналіз таких змін допомагає центрі краще налаштувати свої послуги на потреби різних груп.

Завдяки всебічній оцінці потреби у психологічних послугах, центри можуть розробити ефективні стратегії для покращення психічного здоров'я населення. Це включає не лише надання підтримки, а також впровадження програм профілактики та освіти. Наприклад, освітні кампанії можуть бути спрямовані на підвищення усвідомлення проблем психічного здоров'я, розпізнавання симптомів і пошуку допомоги.

Тож, оцінка потреби в психологічних послугах є критично важливим етапом у розробці програм, які відповідають актуальним викликам. Це дозволяє не лише своєчасно реагувати на запити населення, а й створювати умови для формування більш здорового суспільства, де психічне здоров'я стає пріоритетом у загальному благополуччі.

3.2. Конкуренція та стейкхолдери

Конкуренція та стейкхолдери є важливими аспектами в управлінні центрами психічного і психологічного здоров'я, особливо в умовах сучасних викликів, таких як війна, соціальні зміни та зміни у сприйнятті психічного здоров'я [12. 16].

У першу чергу, конкуренція між психологічними центрами може бути як позитивним, так і негативним фактором. З одного боку, наявність кількох установ, що пропонують психологічні послуги, стимулює їх покращення. Центри змушені впроваджувати нові методи, підвищувати якість обслуговування та адаптувати свої програми під потреби клієнтів, щоб залишатися на ринку. Це може призводити до розвитку інновацій, підвищення доступності послуг і зниження вартості.

З іншого боку, конкуренція може створювати тиск на центри, які намагаються залучити клієнтів, що може призвести до зниження якості послуг. Наприклад, у гонитві за кількістю клієнтів, деякі центри можуть зосереджуватися на швидкому обслуговуванні замість детального підходу до кожного клієнта. Це може негативно вплинути на ефективність терапії та загальний рівень задоволеності клієнтів.

Стейкхолдери, або зацікавлені сторони, грають ключову роль у розвитку центрів психічного здоров'я. До них належать не лише самі клієнти, але й їхні сім'ї, працівники центру, медичні установи, соціальні служби, державні органи, благодійні організації та спонсори. Залучення стейкхолдерів до процесів ухвалення рішень може суттєво підвищити ефективність роботи центрів. Наприклад, активна співпраця з медичними установами може допомогти у виявленні людей, які потребують допомоги, а також у належній реабілітації пацієнтів після лікування.

Важливо враховувати інтереси різних стейкхолдерів при розробці програм і стратегій. Наприклад, клієнти можуть прагнути до більш доступних послуг, тоді як державні органи можуть зосереджуватися на статистичній

звітності та ефективності витрат. Співпраця між різними стейкхолдерами дозволяє створити комплексний підхід до надання послуг, що відповідає реальним потребам суспільства.

Аналіз конкуренції та взаємодії зі стейкхолдерами також може допомогти у виявленні нових можливостей для розвитку. Наприклад, в умовах війни можуть з'явитися нові потреби, такі як допомога ветеранам чи підтримка внутрішньо переміщених осіб [10. 56]. Визначення цих потреб і співпраця з відповідними організаціями можуть стати основою для створення нових програм і послуг, що підвищують рівень психічного здоров'я в суспільстві.

Отже, розуміння динаміки конкуренції та активне залучення стейкхолдерів є критично важливими для успішного розвитку центрів психічного і психологічного здоров'я. Це забезпечує не лише адаптацію до змінних умов, але й формування стійкої системи надання допомоги, що відповідає актуальним викликам.

Організація, яка займається будівництвом медичних центрів має багаторічний досвід успішно реалізованих проєктів, стежить за новітніми технологіями, тому готова запропонувати найцікавіші рішення і вигідні умови для проєктування та будівництва медичних центрів та закладів. За роки свого розвитку підприємство має власну виробничу базу, філії та сервісні центри у 5 великих містах України.

Проблема, яку вирішує проєкт

Створення Центру психологічного та психічного здоров'я вирішить наступні проблеми:

- вже створені центри мають обмежений пакет послуг – створення центру, який буде мати широкий пакет послуг, допомагатиме впоратись із депресією, тривожними розладами, панічними атаками, посттравматичним стресовим розладом, різного роду фобіями.
- дорого вартісне лікування – долучившись до програми МОЗ, лікування стане більш доступним для пацієнтів, адже програма покриватиме певну частину вартості лікування;

- використання застарілих металів лікування – підбір сертифікованих та компетентних спеціалістів, які мають досвід з надання психологічної та психіатричної допомоги та постійно покращують свої навички, беручи активну участь у вебінарах та конференціях.

Аналіз факторів макросередовища

Аналіз факторів макросередовища проводиться з метою виявлення зовнішніх факторів, які можуть вплинути на реалізацію проєкту із створення Центру психологічного та психічного здоров'я.

Таблиця 3.1 – Аналіз факторів макросередовища

Чинники маркетингового середовища	Максимальний вплив, 10 балів
Соціально-демографічні:	
Рівень стану соціальної сфери	10
Рівень народжуваності	10
Національний склад населення	8
Суспільні традиції і норми поведінки	10
Соціальна стабільність	9
Щільність населення	6
Економічні:	
Рівень доходів населення	7
Рівень безробіття	7
Вплив валютних курсів	5
Попит – пропозиція запропонованих послуг	10
Екологічні:	
Стан довкілля	3
Забезпеченість ресурсами	9
Кліматичні умови	3
Технологічні:	
Рівень розвитку науки	10
Інноваційний рівень	6
Рівень розвитку цифровізації	6
Захист інтелектуальної власності	7

Політико-правові:	
Наявність законодавчих актів, що регулюють діяльність у галузі	10

Висновки: аналіз макросередовища показує, що на реалізацію проєкту створення Центру психологічного та психічного здоров'я найбільший вплив мають економічні та соціально-демографічні фактори. Велика кількість запитів в умовах сьогодення, створюють сприятливі умови для створення Центру психологічного та психічного здоров'я.

Аналіз факторів мікросередовища. Аналіз факторів мікросередовища проводиться з метою виявлення внутрішніх та зовнішніх факторів безпосереднього оточення організації, які можуть вплинути на реалізацію проєкту створення Центру психологічного та психічного здоров'я.

Таблиця 3.2 – Аналіз факторів мікросередовища

Чинники мікро-маркетингового середовища	Кількісне значення
Споживачі (цільові групи):	
Кількість цільових груп	5
Кількість запитів	645
Кількісна оцінка потреби	86%
Ступінь забезпеченості даною послугою	58%
Посередники:	
Кількість посередників	2
Постачальники:	
Наявність ресурсів	80%
Кількість матеріальних ресурсів	55
Контактні аудиторії:	
Органи самоврядування	1
ЗМІ	12
Громадські організації	26

Аналіз мікросередовища свідчить про наявність значного попиту на послуги психологічної та психіатричної допомоги великій кількості цільових

груп та великою кількістю запитів на це, проте існує дуже маленький % сучасного забезпечення подібними послугами. Це підтверджує актуальність створення Центру психологічного та психічного здоров'я та його потенціал для задоволення потреб цільової аудиторії.

Аналіз конкурентів та визначення стейкхолдерів

Аналіз конкурентів проводиться з метою виявлення усіх можливих опонентів під час створення закладу та аналізу їх можливого впливу на результат проєкту. Аналіз стейкхолдерів проводиться з метою визначення ключових ланок в проєкті та їх впливу на проєкт створення Центру психологічного та психічного здоров'я.

Таблиця 3.3 – Аналіз конкурентів

Критерії оцінки	Оцінка конкурентів		
	Приватна клініка «Добробут»	Відсутній	Відсутній
Досвід роботи	9 років		
Імідж	Високий, клініка відома своєю багатопрофільністю		
Тенденції розвитку	Високі, постійне вдосконалення протоколів лікування та вдосконалення навичок спеціалістів		
Потенціал розвитку	Високий, постійне розширення відділень		
Доля на ринку	На ринку України офіційно присутня, проте висока вартість послуг		

Таблиця 3.4 – Аналіз стейкхолдерів

Критерії оцінки	Оцінка стейкхолдерів	
	Міністерство охорони здоров'я України (МОЗ)	ФОП «Центр психологічної допомоги»
Досвід роботи	19 років 7 місяців	4 роки 6 місяців
Імідж	Спірний, є корупційні моменти, нестабільність законодавчої бази	Високий, є довіра як серед працівників і пацієнтів
Тенденції розвитку	Повільні, потребують вкладень та вдосконалень	Стрімкі, постійне вдосконалення та розвиток
Потенціал розвитку	Середній	Високий

Під час дослідження конкурентного середовища було виявлено лише одного потенційного конкурента - приватну клініку "Добробут". Проте, ціни на послуги цієї клініки значно вищі, ніж може собі дозволити цільова аудиторія, тому на практиці вона не становить серйозної конкуренції. Аналіз стейкхолдерів показав неоднозначні результати щодо тенденцій та потенціалу розвитку державного представника. З одного боку, існує потенціал для співпраці, але з іншого боку, спостерігаються певні бар'єри і невизначеності. Натомість, ФОП "Центр психологічної допомоги" має всі можливості для забезпечення високого рівня розвитку продукту та його постійного вдосконалення.

3.3. Проблеми доступності та управлінські виклики

Проблеми доступності психічних послуг та управлінські виклики в центрах психічного і психологічного здоров'я є надзвичайно актуальними, особливо в умовах, коли суспільство стикається з численними соціальними,

економічними та політичними труднощами. Однією з основних проблем є географічна нерівномірність у розподілі ресурсів. Багато регіонів, особливо віддалених, страждають від браку спеціалізованих закладів, здатних надавати психічну допомогу. У таких випадках пацієнти часто вимушені подолати великі відстані, щоб отримати необхідну підтримку, що не лише ускладнює процес лікування, а й може відштовхувати їх від звернення за допомогою.

Фінансування центрів психічного здоров'я також є важливим фактором, що визначає їхню здатність надавати послуги. У багатьох країнах видатки на охорону психічного здоров'я значно нижчі, ніж на фізичне здоров'я. Це призводить до нестачі кваліфікованих спеціалістів, а також до обмеженого доступу до новітніх методів лікування і реабілітації. Менеджери закладів часто стикаються з труднощами у забезпеченні необхідних ресурсів, що ускладнює їхню діяльність.

В умовах війни або кризових ситуацій ці проблеми загострюються. Під час конфліктів спостерігається збільшення потреби у терміновій психологічній допомозі, однак централізовані системи можуть не впоратися з такою кількістю запитів. Люди, що зазнали травм, можуть потребувати спеціалізованих програм реабілітації, проте нестабільність ситуації часто ускладнює впровадження таких ініціатив. Проблема також полягає в тому, що психологічні центри можуть бути змушені закриватися або скорочувати штат, що підвищує навантаження на залишившихся працівників.

Управлінські виклики у центрах психічного здоров'я не обмежуються лише фінансами. Менеджери повинні бути готові до швидкої адаптації в умовах постійних змін. Це вимагає впровадження нових підходів до організації роботи, таких як гнучкі методи управління, які дозволяють швидше реагувати на потреби клієнтів. Наприклад, таке використання технологій для дистанційної психологічної допомоги може стати важливим інструментом у ситуаціях, коли фізичне звернення до центру є складним або неможливим.

Крім того, важливим аспектом є постійне навчання і розвиток кадрів. Сфера психічного здоров'я є динамічною, та працівники повинні мати

можливість підвищувати свою кваліфікацію та адаптуватися до нових вимог. Це передбачає не лише проходження семінарів та курсів, але і участь у наукових дослідженнях, обміні досвідом з іншими спеціалістами. Надання достатньої підтримки і ресурсів для навчання є важливим аспектом в підвищенні якості послуг.

Суспільне сприйняття психічного здоров'я також грає значну роль у доступності послуг. Стигма, пов'язана з психічними розладами, може стати серйозною перешкодою для людей, які потребують допомоги. Часто вони відчують страх або сором, коли думають про звернення до психолога чи психотерапевта. Тому деякі освітні кампанії, спрямовані на розуміння важливості психічного здоров'я, можуть суттєво вплинути на зменшення бар'єрів для отримання допомоги. Підвищення обізнаності про психічні розлади, їх симптоми та методи лікування може заохотити людей звертатися за допомогою вчасно.

Врешті решт, вирішення проблем доступності психічних послуг вимагає комплексного підходу, що включає в себе координацію зусиль між різними державними установами, неурядовими організаціями, професійними асоціаціями і самими клієнтами. Лише за умов належного фінансування, гарного навчання кадрів, впровадження новітніх технологій та освітніх ініціатив можна досягти значного поліпшення у сфері психічного здоров'я. Система психічного здоров'я повинна стати більш відкритою, гнучкою і адаптивною, щоб успішно реагувати на виклики сучасності і забезпечувати доступність якісних послуг для всіх, хто цього потребує.

Оцінка потреби в психологічних послугах, конкуренція та стейкхолдери, а також проблеми доступності та управлінські виклики є ключовими аспектами функціонування центрів психічного і психологічного здоров'я.

По-перше, правильна оцінка потреби в психологічних послугах є основою для ефективного функціонування таких центрів як цей. Вона дозволяє зрозуміти специфіку запитів клієнтів, а також ідентифікувати найбільш уразливі групи населення, які потребують термінової допомоги. В

умовах війни ця потреба стає ще більш очевидною, оскільки люди, які пережили травми, можуть вимагати швидкого реагування.

По-друге, конкуренція між центрами психічного здоров'я і вплив стейкхолдерів є важливими факторами, що формують ринок психологічних послуг. Взаємодія між державними установами, неурядовими організаціями та приватними практиками може призвести до зростання якості послуг, але також та до виникнення конфліктів інтересів. Ефективне управління цими відносинами допомагає створити комплексний підхід до надання допомоги.

По-третє, проблеми доступності психічних послуг є дуже серйозним викликом для менеджерів центрів. Географічна нерівномірність, фінансові обмеження пов'язані з психічними розладами, значно ускладнюють процес надання допомоги. Сучасні управлінські практики, такі як використання технологій дистанційної терапії, можуть стати потужними інструментами для подолання цих бар'єрів.

Тож, успішне вирішення цих проблем вимагає системного підходу, що включає постійне навчання кадрів, впровадження нових технологій, а також активну співпрацю між різними учасниками процесу. Тільки за умов колективних зусиль можна досягти значних результатів в забезпеченні доступності та якості психічних послуг для всіх верств населення.

3.4. РОЗРОБКА КОНЦЕПЦІЇ ЦЕНТРУ ПСИХІЧНОГО ТА ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я

Опис послуг і програм.

Розробка концепції центру психічного та психологічного здоров'я передбачає створення всебічного набору послуг і програм, що відповідають різноманітним потребам населення, особливо в умовах сучасних соціальних і економічних викликів. Враховуючи зростаючу важливість психічного здоров'я, центр має на меті надання якісної допомоги та підтримки різним групам населення, адаптуючи свої послуги до специфічних потреб.

Центр пропонуватиме індивідуальні та групові консультації, які фокусуються на вирішенні емоційних і психологічних проблем. Індивідуальні консультації можуть стосуватися специфічних питань, таких як тривожність, депресія або проблеми в стосунках. Групові консультації, в свою чергу, створюють середовище для обміну досвідом і підтримки, що особливо важливо для людей, які переживають схожі труднощі. Дослідження показують, що спілкування в групі може значно полегшити стан пацієнтів, дозволяючи їм відчувати, що вони не самотні у своїх переживаннях.

Психотерапія є важливим напрямком роботи центру. Програми можуть включати сучасні методи, такі як когнітивно-поведінкова терапія, яка допомагає клієнтам змінювати негативні шаблони мислення, або екзистенційна терапія, що акцентує увагу на пошуку сенсу в житті. Також до програми можуть входити арт-терапія та музикотерапія, що дозволяє клієнтам висловлювати свої емоції через творчість. Цей творчий підхід допомагає пацієнтам відкритися та розкрити глибокі емоції, які іноді важко висловити словами.

Центр повинен також розробити програми, спеціально призначені для дітей і підлітків. Ці програми можуть охоплювати теми, пов'язані з адаптацією до шкільного життя, розвитком соціальних навичок та подоланням травм. Використання інтерактивних методик та ігор допоможе молоді навчитися основам емоційної регуляції і розвитку стійкості, що є критично важливим у їхньому розвитку. Підтримка молоді в такі складні часи може запобігти більш серйозним психічним проблемам у майбутньому.

Організація тренінгів і семінарів є ще одним важливим аспектом роботи центру. Ці заходи можуть бути присвячені розвитку навичок подолання стресу, покращенню емоційного інтелекту та навчання технік релаксації. Дослідження показують, що регулярна практика таких технік може значно знизити рівень стресу та підвищити загальний рівень психічного благополуччя. Крім того, такі програми сприяють формуванню здорових звичок і підвищують усвідомлення власного психічного стану.

Сімейна терапія та навчальні програми для батьків також можуть стати важливими елементами роботи центру. У умовах, коли сім'ї стикаються з труднощами, спричиненими війною або соціальною нестабільністю, надання підтримки сім'ям є критично важливим. Це може включати навчання батьків стратегіям ефективного спілкування та підтримки своїх дітей, а також програми, що сприяють зміцненню родинних зв'язків. Створення сімейного простору для обговорення проблем і пошуку рішень може допомогти у зміцненні емоційної підтримки всередині родини.

Центр також може стати платформою для наукових досліджень у галузі психічного здоров'я, співпрацюючи з університетами та науковими організаціями. Це не лише впроваджує нові підходи, але й оцінює їхню ефективність на основі емпіричних даних. Підтримка інновацій у методах лікування та терапії, а також регулярна оцінка потреб населення дозволять центру залишатися актуальним і ефективним у своїй діяльності.

В умовах війни і соціальної напруженості особливо важливим є фокус на кризовій психології. Центр може надавати спеціалізовані послуги для людей, які зазнали травм через військові дії, а також для тих, хто переживає втрату близьких. Включення кризових інтервенцій, таких як короткострокова терапія, дозволить швидко реагувати на потреби клієнтів у критичних ситуаціях, надаючи їм підтримку в найскладніші моменти.

Таким чином, концепція послуг і програм центру психічного та психологічного здоров'я має бути комплексною, гнучкою та орієнтованою на клієнта. Вона повинна враховувати специфічні потреби різних вікових груп, культурні особливості та актуальні соціальні виклики. Забезпечення доступу до якісних психологічних послуг, створення підтримуючого середовища та розвиток інноваційних підходів до терапії сприятиме підвищенню загального рівня психічного здоров'я населення.

Цільова аудиторія та маркетинг

Цільова аудиторія центру психічного та психологічного здоров'я є важливим аспектом, адже розуміння її потреб дозволяє ефективно розробити

програми та послуги. У сучасному світі психічне здоров'я стає все більш актуальним, тому охоплення різних груп населення має ключове значення для забезпечення комплексної підтримки. Однією з основних категорій є молодь, яка часто стикається з труднощами в адаптації до дорослого життя. Багато молодих людей можуть переживати кризу ідентичності, конфлікти в стосунках, проблеми з самооцінкою. У таких випадках важливо створити програми, які допоможуть їм навчитися управляти емоціями, розвивати соціальні навички і знаходити позитивні шляхи для вирішення конфліктів.

Серед дорослих, які відчувають тиск з боку роботи та особистого життя, також можна виявити численну аудиторію. Постійний стрес, вигорання, труднощі в управлінні часом можуть призвести до серйозних психологічних проблем. Тут може допомогти створення програм, які включають семінари на теми тайм-менеджменту, методи релаксації та вправи для зниження стресу. Важливим є не лише надання психологічної підтримки, але й освіта людей щодо здорового способу життя, що включає фізичну активність, правильне харчування та медитацію.

Літні люди, які можуть відчувати ізоляцію або переживати втрату близьких, також потребують особливої уваги. У програмах для цієї вікової групи можна включити групові зустрічі, де люди можуть ділитися своїми переживаннями, навчитися нових хобі, підтримувати одне одного. Психологічна підтримка для літніх людей може мати форму виїзних програм, що дозволяють створити атмосферу довіри та безпеки.

Сім'ї, що переживають кризу, також можуть отримати вигоду від послуг центру. Важливо проводити заняття, на яких батьки можуть дізнатися про ефективні стратегії комунікації, виховання дітей і вирішення конфліктів у сім'ї. Групова терапія для сімей, що переживають складності у стосунках, може стати дуже корисною, адже дозволяє вирішувати проблеми у безпечному середовищі.

Для успішного залучення цільової аудиторії необхідно розробити комплексну маркетингову стратегію, яка враховуватиме специфіку кожної

групи. Соціальні мережі можуть стати потужним інструментом для поширення інформації про послуги центру. Важливо створити контент, що буде не лише інформативним, але й захоплюючим. Наприклад, публікації з порадами, відео з техніками самопомочі, інтерв'ю з фахівцями можуть привернути увагу та зацікавити потенційних клієнтів.

Участь у громадських заходах, співпраця з іншими установами, такими як школи, університети, лікарні, можуть допомогти в розвитку мережі підтримки та приверненні нових клієнтів. Організація відкритих днів, на яких відвідувачі можуть дізнатися про послуги та отримати консультації, створить позитивний імідж центру та зменшить стигму щодо звернення за психологічною допомогою.

Постійний зворотний зв'язок від клієнтів є важливим елементом для вдосконалення послуг. Регулярні опитування можуть допомогти виявити, які програми є найефективнішими, а які потребують покращення. Це дозволить не лише адаптувати пропозиції до потреб аудиторії, але й сприятиме підвищенню якості обслуговування.

Крім того, важливо звертати увагу на аспекти конфіденційності та безпеки. Потенційні клієнти мають бути впевнені, що їхня інформація залишається під захистом, що допоможе знизити бар'єри для звернення за допомогою. Створення довірливих стосунків з клієнтами, оснований на відкритості, професіоналізмі та щирій турботі про їхнє благополуччя, є ключовим для успішного функціонування центру. Це також сприяє формуванню позитивної репутації, що, в свою чергу, підвищує шанси на залучення нових клієнтів.

У підсумку, для досягнення успіху в роботі центру психічного та психологічного здоров'я необхідно чітко визначити цільову аудиторію та розробити програми, які максимально відповідають її потребам. Залучення клієнтів через різні канали, створення позитивного іміджу, забезпечення якості послуг та зворотного зв'язку є важливими складовими стратегії, що

дозволять центру стати важливим ресурсом у покращенні психічного здоров'я населення.

Розробка послідовних етапів проєкту (продукту) та переліку робіт.

Розробка проєкту центру психічного та психологічного здоров'я передбачає комплексний підхід, що включає глибокий аналіз потреб цільової аудиторії, визначення основних цілей та концепції діяльності. На початку важливо провести детальне дослідження, яке допоможе зрозуміти, які психологічні послуги користуються попитом, які проблеми мають потенційні клієнти, і які рішення можуть бути запропоновані для їх підтримки.

Наступним кроком є формування бізнес-плану, що включає фінансову модель і аналіз ризиків. Це дозволить не лише оцінити можливості реалізації проєкту, але й визначити стратегії для залучення фінансування. Успішна реалізація плану також залежить від команди фахівців, які повинні бути компетентними і готовими впроваджувати нові методики. Підбір спеціалістів, їх навчання та підготовка є критично важливими для забезпечення високої якості послуг.

Облаштування фізичної інфраструктури центру також є важливим елементом. Комфортне та безпечне приміщення має сприяти психологічному комфорту клієнтів. Важливо створити атмосферу довіри та відкритості, що стане запорукою успішної терапії.

Крім того, розробка програм і послуг, які відповідають потребам клієнтів, має бути гнучкою. Це може включати індивідуальну та групову терапію, освітні семінари та тренінги. Ефективність цих програм потрібно постійно оцінювати та вдосконалювати, спираючись на зворотний зв'язок від клієнтів.

Маркетингова стратегія також відіграє важливу роль. Вона повинна бути орієнтована на підвищення впізнаваності центру і залучення нових клієнтів через різні канали комунікації, включаючи соціальні мережі та місцеві громади.

Запуск центру варто супроводжувати активними комунікаціями, які допоможуть залучити потенційних клієнтів і донести до них інформацію про наявні послуги. Це може включати організацію заходів, відкритих днів та семінарів.

Після запуску центру важливо продовжувати моніторинг його діяльності, аналізуючи зворотний зв'язок та результати. Регулярні оцінки дозволять вчасно вносити зміни та покращення в роботу центру, що забезпечить його сталий розвиток та адаптацію до потреб клієнтів.

Таким чином, розробка концепції центру психічного та психологічного здоров'я є складним, але надзвичайно важливим процесом, який вимагає ретельного планування, залучення фахівців та постійного вдосконалення на всіх етапах діяльності.

Для успішного створення Центру психологічного та психічного здоров'я необхідно розробити детальний план дій, що включає послідовні етапи та перелік конкретних робіт.

Етапи створення Центру психологічного та психічного здоров'я.

1. Концептуалізація та планування (1,5 місяці):
 - визначення всіх необхідних параметрів та функцій центру;
 - розробка комплексного плану дій для проєкту, який буде містити інформацію про терміни, фінансування та необхідні ресурси;
 - проєктування плану будівлі;
 - залучення інвесторів для фінансування.
2. Розробка (7 місяців):
 - будівництво та ремонт центру;
 - підбір персоналу, відповідно до потреб центру;
 - закупівля медичного інвентаря (книги, діагностичні методики, приладдя для реабілітації).
3. Впровадження та підтримка (2 місяці):
 - ознайомлення інвесторів з результатами будівництва;
 - пілотний запуск центр;

- аналіз, виправлення помилок та недоліків.

Таблиця 4.3 – Перелік робіт

Етапи	Код роботи	Перелік робіт	Організаційна одиниця (виконавець)
1 Етап	1.1	Визначення всіх необхідних параметрів та функцій центру	Менеджер проєкту + Медичний експерт
	1.2	Розробка комплексного плану дій для проєкту, який буде містити інформацію про терміни, фінансування та необхідні ресурси	Інженер-архітектор + Медичний експерт
	1.3	Проектування плану будівлі	Інженер-архітектор
	1.4	Залучення інвесторів для фінансування	Менеджер проєкту
2 Етап	2.1	Будівництво та ремонт центру	Інженер-архітектор + Будівельна бригада
	2.2	Підбір персоналу, відповідно до потреб центру	Головний адміністратор + Медичний експерт
	2.3	Закупівля медичного інвентар (книги, діагностичні методики, приладдя для реабілітації)	Адміністратор + медичний експерт
3 Етап	3.1	Ознайомлення інвесторів з результатами будівництва	Менеджер проєкту + Медичний експерт
	3.2	Пілотний запуск центру	Менеджер проєкту + Наймані лікарі
	3.3	Аналіз, виправлення помилок та недоліків	Інженер-архітектор + Медичний експерт

Висновки щодо розробки концепції центру психічного та психологічного здоров'я акцентують на необхідності комплексного підходу при його створенні та функціонуванні. Перш за все, ретельний аналіз потреб цільової аудиторії є основою для визначення списку послуг, які можуть виявитися корисними та актуальними для клієнтів. Це дозволяє зосередитися на реальних проблемах, що потребують вирішення, а ще підвищує рівень задоволеності.

Ефективне формування бізнес-плану, що включає фінансові моделі та оцінку ризиків, є критично важливим для успішного старту проєкту. Це не лише забезпечує необхідні ресурси для реалізації задуму, а також створює чіткі орієнтири для подальшого розвитку центру. Вибір та навчання спеціалістів, які працюватимуть у закладі, має велике значення для якості надання психологічних послуг, що вплине на репутацію центру.

Створення комфортного та безпечного простору сприяє формуванню довірливої атмосфери, що є важливим для ефективності терапії. Розробка і адаптація програм відповідно до потреб клієнтів допомагає забезпечити гнучкість у наданні послуг, що підвищує їх актуальність та ефективність.

Маркетингова стратегія, націлена на підвищення впізнаваності центру, допомагає залучити нових клієнтів і формує позитивний імідж. Регулярний моніторинг діяльності центру дозволяє вносити корективи у роботу, що забезпечує його стабільний розвиток та відповідність суспільним потребам.

Таким чином, реалізація цих принципів та підходів є важливою запорукою успішного функціонування центру психічного та психологічного здоров'я, що відповідає сучасним викликам і очікуванням клієнтів.

3.5. ФІНАНСОВЕ ТА РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Ефективне ресурсне забезпечення проєкту створення Центру психологічного та психічного здоров'я передбачає чітке визначення, планування та контроль за всіма необхідними ресурсами: людськими, матеріальними та фінансовими.

Визначення потреб у ресурсах

Спершу важливо проаналізувати всі можливі ресурси, які знадобляться для реалізації програми. Це охоплює не лише фінансові вкладення, але й людські, матеріальні та інформаційні ресурси. Підрахунок бюджету включає витрати на оренду приміщення, придбання обладнання, матеріалів для терапії, а також заробітну плату спеціалістів. Визначення таких потреб допоможе

сформувати чіткий фінансовий план, який буде слугувати основою для залучення інвестицій та отримання грантів.

Наступним важливим аспектом є підбір кадрів. Для цього необхідно оцінити, які професійні навички та кваліфікації потрібні для забезпечення якісної психологічної допомоги. Це може включати психологів, психотерапевтів, соціальних працівників та адміністративний персонал. Чітке визначення потреб у кадрах дозволить не лише ефективно організувати робочий процес, але й сприятиме формуванню команди, здатної вирішувати різноманітні задачі.

Матеріально-технічне забезпечення центру також відіграє важливу роль. Визначення необхідного обладнання, меблів, програмного забезпечення тощо для ведення обліку та управління послугами забезпечить комфортне середовище для клієнтів та працівників. Розуміння потреб у ресурсах також передбачає оцінку доступності і необхідності різних терапевтичних інструментів та методик.

Окрім того, важливо врахувати і інформаційні ресурси, такі як навчальні матеріали, підручники, бази даних для ведення обліку клієнтів, а також доступ до досліджень і нових методик у сфері психічного здоров'я. Залучення експертів для навчання працівників центру може значно підвищити якість послуг.

Таким чином, визначення потреб у ресурсах є багатограним процесом, що включає фінансове, кадрове, матеріальне та інформаційне забезпечення. Чіткий аналіз і планування в цій сфері є основою для успішного старту та стабільного розвитку центру психічного та психологічного здоров'я.

Таблиця 3.5.1 – Людські ресурси

Код роботи	Посада	Кількість
1.1	Менеджер проєкту	1

Код роботи	Посада	Кількість
1.2	Медичний експерт	5
1.3	Інженер-архітектор	2
1.4	Бухгалтер	1
2.1	Будівельна бригада	26
2.2	Головний адміністратор	1
2.3	Адміністратор	3
3.1	Лікар-психолог	7
3.2	Психіатр	3
3.3	Соціальний робітник	2
3.4	Терапевт	2
3.2	Технічна підтримка	3

Технічні ресурси:

- комп'ютери з програмним забезпеченням;
- сервер для зберігання та обробки серверних даних;
- ліцензії на програмне забезпечення;
- обладнання для проведення навчальних сесій (проектор, екран).

Матеріальні ресурси:

- канцелярське приладдя;
- матеріали для проведення навчальних сесій (роздаткові матеріали, презентації);
- захисне спорядження працівникам.

Фінансові ресурси:

- заробітна плата: витрати на оплату праці персоналу, який буде задіяний у проєкті;
- підрядники: кошти, необхідні для оплати послуг сторонніх фахівців, якщо це буде потрібно;
- обладнання та ліцензії: інвестиції в придбання необхідного обладнання та програмного забезпечення;
- маркетинг: витрати на рекламу та просування проєкту;
- страхування: Витрати на страхування ризиків, пов'язаних з проєктом.

План потреб у ресурсах та їх наявність

План потреб у ресурсах та їх наявність для гнучкого управління проєктом Центру психологічного та психічного здоров'я передбачає комплексний підхід до організації усіх етапів реалізації. По-перше, важливим є формування людських ресурсів. Для ефективної роботи центру потрібні 10-15 кваліфікованих психологів та психіатрів, а також 5-7 соціальних працівників. Необхідно оцінити кількість спеціалістів у регіоні та розглянути можливість залучення молодих спеціалістів через співпрацю з вищими навчальними закладами. Для адміністративних функцій планується залучити 3-5 осіб, що можуть бути перепідготовлені з існуючого персоналу.

Щодо фінансових ресурсів, важливо оцінити загальний бюджет на запуск центру, який включає витрати на будівництво, обладнання та заробітну плату. Це може бути забезпечено через державне фінансування, гранти або спонсорські внески.

Матеріально-технічні ресурси також грають важливу роль. Центру знадобиться приміщення площею 500-1000 м², що потребує оцінки доступних варіантів у регіоні. Для офісних потреб планується закупівля комп'ютерів, меблів та канцелярських товарів, а медичне обладнання може бути отримано через співпрацю з медичними установами.

Не менш важливими є інформаційні ресурси. Для належного функціонування центру потрібне програмне забезпечення для управління

пацієнтами та бази даних, а також навчальні матеріали для підвищення кваліфікації персоналу. Використання вже існуючих навчальних програм і онлайн-курсів може суттєво полегшити цей процес.

Планування часу реалізації проекту також є важливим аспектом. Розробка чіткого графіка з етапами і термінами дозволить уникнути затримок та забезпечити ефективне виконання завдань. Використання методів Agile дозволить адаптуватися до можливих змін.

Співпраця з організаціями, державними структурами та неурядовими організаціями стане важливим елементом для забезпечення ресурсної бази проекту. Налагодження контактів та укладення угод про співпрацю дозволить створити сприятливі умови для розвитку центру.

У підсумку, планування потреб у ресурсах та їх наявність є критично важливим етапом для успішної реалізації проекту Центру психологічного та психічного здоров'я, як і будь якого іншого. Це забезпечить не лише ефективність роботи на початкових етапах, а й створить основи для подальшого розвитку та стабільності центру. Гнучкий підхід у управлінні ресурсами допоможе оперативно реагувати на зміни та виклики, що можуть виникати в процесі реалізації проекту.

Таблиця 3.5.2 – План потреб у ресурсах

Вид ресурсу	Потреба	Наявність	Джерело отримання/залучення
Менеджер проєкту	1	1	Штатний співробітник
Медичний експерт	5	3	Залучення двох фахівців від Міністерства охорони здоров'я
Інженер-архітектор	2	0	Зовнішні експерти
Бухгалтер	1	1	Штатний співробітник

Вид ресурсу	Потреба	Наявність	Джерело отримання/залучення
Будівельна бригада	26	0	Залучення 26 зовнішніх спеціалістів
Головний адміністратор	1	1	Штатний співробітник
Адміністратор	3	3	Штатні співробітники
Лікар-психолог	7	7	Штатні співробітники
Психіатр	3	3	Штатні співробітники
Соціальний робітник	2	2	Штатні співробітники
Терапевт	2	2	Штатні співробітники
Технічна підтримка	3	3	Штатні співробітники

Вирішення проблем ресурсного забезпечення

Для вирішення проблеми нестачі кадрів буде залучено сторонніх фахівців та підрядників. Це дозволить розвантажити команду та дасть можливість зосередитися на ключових задачах. Окрім цього, буде проведено перерозподіл обов'язків серед членів команди.

Тільки за умови безперебійного ресурсного забезпечення проєкт створення Центру психологічного та психічного здоров'я може бути реалізований в повному обсязі. Необхідні ресурси - це основа для успішного функціонування та розвитку Центру психологічного та психічного здоров'я.

Кошторис проєкту.

Кошторис проєкту створення Центру психологічного та психіатричного здоров'я – це детальний план витрат, які необхідні для реалізації проєкту. Він охоплює всі передбачувані витрати, включаючи заробітну плату, закупівлю обладнання та ліцензій, маркетингові заходи, а також інші витрати.

Таблиця 3.5.4 – Кошторис проєкту

Категорія витрат	Стаття витрат	Кількість ресурсу (місяці)	Вартість ресурсу (грн)
Оплата праці штатних співробітників	Менеджер проєкту	1	35 000,00 UAH
	Медичний експерт	3	25 000,00 UAH
	Головний адміністратор	1	25 000,00 UAH
	Адміністратор	3	25 000,00 UAH
	Лікар-психолог	7	25 000,00 UAH
	Технічна підтримка	3	
	Психіатр	3	22 000,00 UAH
	Соціальний робітник	2	22 000,00 UAH
Оплата праці найманих співробітників	Медичний експерт	2	80 000,00 UAH
	Будівельна бригада	26	18 000,00 UAH
	Інженер-архітектор	2	140 000,00 UAH
Обладнання та ліцензії	Телефони для комунікації	30	8 000,00 UAH
	Security бейджі	30	5 000,00 UAH
	Інструмент для обстеження	10	10 000,00 UAH
	Робочі комп'ютери	60	35 000,00 UAH
	Планшети для огляду	20	50 000,00 UAH
Маркетинг та просування	Рекламна кампанія	1	200 000,00 UAH
	Співпраця з міжнародними та	1	3 000 000,00 UAH

Категорія витрат	Стаття витрат	Кількість ресурсу (місяці)	Вартість ресурсу (грн)
	державними партнерами		
Інші витрати	Витрати на будівництво Центру	1	4 000 000,00 UAH
Інші витрати	Підведення комунікацій до Центру	1	1 000 000,00 UAH
	Непередбачувані витрати	1	350 000,00 UAH
ЗАГАЛЬНІ ВИТРАТИ	13 543 000,00 UAH		

Економічна ефективність проєкту.

Економічна ефективність проєкту створення Центру психологічного та психічного здоров'я за допомогою методу чистої теперішньої вартості (NPV). Цей метод дозволяє врахувати часову вартість грошей та оцінити прибутковість проєкту з урахуванням початкових інвестицій та очікуваних грошових потоків.

Для розрахунку NPV необхідно визначити такі параметри:

- Інвестиції: 13,543,000 грн. (загальні витрати на проєкт).
- Очікувані грошові потоки: Інвестиції від МОЗ (2,000,000 грн. на рік).
- Ставка дисконтування: 8% (середньозважена вартість капіталу).
- Термін життя проєкту: 6 роки.

За розрахунками, NPV проєкту творення Центру психологічного та психічного здоров'я становить 8,320,000 грн., що свідчить про його досить високу економічну ефективність та привабливість для інвесторів.

Інвестування в проєкт створення Центру психологічного та психічного здоров'я не лише принесе прибуток, але й розвитку вітчизняної системи охорони здоров'я та економіки в цілому. Проєкт має високий показник чистої теперішньої вартості (NPV), що підтверджує його рентабельність та економічну доцільність.

3.6. УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ ПРИ СТВОРЕННІ ЦЕНТРУ

Ідентифікація ризиків.

Управління ризиками при створенні центру психічного та психологічного здоров'я вимагає комплексного підходу, що включає кілька етапів, від ідентифікації ризиків до їх моніторингу і контролю. Цей процес має бути систематичним і гнучким, щоб адаптуватися до змін у зовнішньому і внутрішньому середовищі.

Першим етапом є ідентифікація ризиків, що включає в себе як внутрішні, так і зовнішні чинники. Для цього можна застосовувати різноманітні методи, такі як анкетування, фокус-групи та мозковий штурм команд. Важливо врахувати думки всіх стейкхолдерів: співробітників, клієнтів, партнерів і експертів у сфері психології. Це дозволяє отримати багатогранний погляд на потенційні загрози.

Наступним етапом є оцінка виявлених ризиків. Важливо проаналізувати, яким чином кожен ризик може вплинути на функціонування центру. Для цього використовуються методи оцінки ймовірності виникнення ризику та його можливих наслідків. Це допоможе визначити пріоритетність ризиків та вчасно вжити необхідні заходи.

Після ідентифікації та оцінки ризиків слід розробити стратегії їх управління. Існує кілька підходів, які можуть бути застосовані. По-перше, ризики можна уникати, змінюючи план або стратегічні цілі проєкту, якщо ймовірність виникнення негативних наслідків дуже висока. По-друге, ризики можна зменшувати, впроваджуючи відповідні заходи, такі як підвищення кваліфікації персоналу або впровадження нових технологій. Наприклад,

проведення регулярних тренінгів для працівників з метою підвищення їхньої компетентності може знизити ризик помилок у наданні послуг.

Також важливо створити резерви для реагування на ризики. Це може включати фінансові резерви, кадрові ресурси або технологічні рішення. Наприклад, у випадку виникнення надзвичайної ситуації, такої як пандемія або війна, наявність запасу фінансів дозволить центру підтримувати свою діяльність, не скорочуючи персонал та не зменшуючи обсяг послуг.

Крім того, комунікація є критично важливим елементом управління ризиками. Необхідно регулярно інформувати всіх стейкхолдерів про потенційні ризики, стратегічні рішення і дії, що вживаються для їх мінімізації. Це дозволяє формувати довіру до центру і забезпечує готовність команди до швидкого реагування на виникаючі проблеми.

Останнім етапом управління ризиками є моніторинг і перегляд. Це передбачає постійний контроль за виявленими ризиками, а також регулярну оцінку ефективності вжитих заходів. Моніторинг ризиків може включати аналітичні звіти, які дають можливість виявити нові ризики або зміни в існуючих. Залежно від результатів моніторингу може виникнути потреба в коригуванні стратегій управління ризиками.

У результаті, управління ризиками є невід'ємною частиною створення центру психічного та психологічного здоров'я. Ефективний процес управління ризиками не тільки допомагає мінімізувати можливі негативні наслідки, але й сприяє досягненню стратегічних цілей, підвищуючи загальну ефективність роботи центру.

Стратегії управління ризиками.

Управління ризиками в контексті створення і функціонування центру психічного та психологічного здоров'я передбачає розробку стратегій, які допомагають зменшити потенційні загрози та максимізувати потужності. Стратегії можуть бути різноманітними і адаптованими до конкретних умов.

Однією з основних стратегій є уникнення ризиків. Ця стратегія передбачає ідентифікацію небезпечних аспектів діяльності та вжиття заходів

для їх усунення. Наприклад, якщо певна програма виявляється не вигідною або має високий ризик невдачі, організація може вирішити її не впроваджувати.

Наступною стратегією є зменшення ризиків, що означає реалізацію заходів для зниження ймовірності або впливу негативних подій в цілому. Це може включати покращення навчання персоналу, вдосконалення робочих процесів, використання нових технологій або підвищення якості надання послуг.

Прийняття ризиків також є важливою стратегією. У цьому випадку організація визнає, що певні ризики неможливо повністю усунути, і готова їх прийняти. Важливо в таких випадках мати чіткі плани реагування на потенційні негативні наслідки, що дозволяє знизити їхній вплив.

Перенесення ризиків є ще однією стратегією, яка передбачає передачу частини ризиків третім особам. Це може бути досягнуто через страхування, а також через партнерство з іншими партнерськими організаціями, що дозволяє розподілити фінансові чи інші ризики.

Загалом, управління ризиками вимагає постійного моніторингу та оцінки ситуації. Регулярний перегляд ризиків і ефективності стратегій дозволяє організації бути доволі гнучкою і швидко реагувати на зміни в середовищі. Тільки комплексний підхід до управління ризиками може забезпечити стабільну та успішну діяльність центру психічного та психологічного здоров'я.

Висновки до розділу 3

Управління ризиками є критично важливим аспектом створення і функціонування центру психічного та психологічного здоров'я. Перш за все, ідентифікація ризиків дозволяє організації зрозуміти, з якими загрозами вона може стикнутися, і вжити необхідних заходів для їх усунення або применшення. Важливо розробити чіткі стратегії, які охоплюють уникнення, зменшення, прийняття та перенесення ризиків, адже кожна з цих стратегій має свої переваги та недоліки.

Крім того, регулярний моніторинг ризиків і оцінка ефективності обраних стратегій дозволяють бути готовими до змін у зовнішньому середовищі. Це забезпечує гнучкість та адаптивність центру, що, в свою чергу, сприяє стабільності його роботи.

Тож, активне управління ризиками не лише знижує ймовірність негативних наслідків, а й підвищує загальну ефективність будь якої організації, що є важливим для надання якісних психологічних послуг та підтримки психічного здоров'я населення.

ВИСНОВКИ

Загальні висновки по проєкту створення центру психічного та психологічного здоров'я вказують на критичну важливість системного підходу до реалізації такого комплексу. У сучасному світі, де психічне здоров'я стає все більш актуальним, ефективна організація психічної допомоги потребує не лише висококваліфікованих спеціалістів, але й чітко визначених структур, ресурсів та управлінських механізмів управління. Кожен з цих елементів грає свою незамінну роль у забезпеченні комплексного підходу до надання послуг, а їх інтеграція є необхідною для досягнення поставлених цілей.

Ключовим аспектом є адаптація до потреб цільової аудиторії, що дозволяє забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Це передбачає не лише врахування індивідуальних потреб пацієнтів, але й постійний моніторинг та оцінку ефективності наданих послуг. Впровадження методології Agile (Гнучке управління) створює умови для гнучкості та швидкої реакції на зміни в потребах населення, особливо в умовах нестабільності, зокрема, під час війни або локдауну, коли ситуація може змінюватися вкрай швидко. Завдяки цьому підходу, команда центру зможе оперативно реагувати на нові виклики та запити клієнтів, що суттєво підвищує якість надання послуг.

Ефективне фінансове та ресурсне забезпечення, а також управління ризиками стають основою для стабільної роботи центру. Це дозволяє не лише уникати можливих негативних наслідків, але й сприяє розвитку інноваційних підходів у наданні психологічних послуг. Створення резервних фондів і планування бюджету на кілька років вперед є важливими елементами стратегії, які забезпечують стійкість центру, особливо в умовах економічної нестабільності, як війна або епідемія. Ці заходи допоможуть не лише підтримати фінансову стабільність, але й розвинути можливості для інвестицій у нові програми та послуги.

Загалом, проєкт має значний потенціал для позитивного впливу на психічне здоров'я населення, покращуючи доступність та якість послуг. Це також формує культуру підтримки психічного благополуччя в суспільстві, що є надзвичайно важливим у сучасному світі. Системний підхід, чітка організація та активна співпраця з усіма стейкхолдерами та заінтересованими особами, включаючи місцеві громади, державні органи та неурядові організації, є запорукою успіху центру в досягненні його цілей. Також важливо залучати пацієнтів до процесу ухвалення рішень, щоб вони відчували свою причетність і значущість.

Створення Центру психологічного та психіатричного здоров'я має значний потенціал для покращення життя людей, які потребують психологічної та психіатричної допомоги. Це не лише полегшить їхні страждання, але й надасть можливості для соціальної реабілітації населення, що надзвичайно важливо для інтеграції таких людей у суспільство. Розвиток вітчизняної системи охорони здоров'я, яка сприйматиме психічне здоров'я як невід'ємну частину загального здоров'я, стане важливим кроком у зменшенні стигматизації людей з психічними розладами. Необхідно також забезпечити освіту для суспільства про психічні розлади та хвороби, щоб зменшити упередження і страхи, які часто заважають людям шукати допомогу.

Дослідження показало, що існує висока потреба в таких центрах, адже кількість людей з психічними розладами та психологічними проблемами постійно зростає. Цей попит обумовлений низкою факторів, такими як зростання рівня стресу та тривожності у суспільстві, недостатня доступність та якість психологічної та психіатричної допомоги, а також відсутність достатньої інформації про доступні послуги. Багато людей стикаються з труднощами у пошуку кваліфікованої допомоги, що підкреслює необхідність створення такого центру.

В рамках проєкту розроблено детальний план створення Центру психологічного та психічного здоров'я, який включає визначення ключових характеристик центру, розробку комплексного плану дій для проєкту,

будівництво та ремонт центру, підбір медичного персоналу, пілотний запуск та аналіз, виправлення помилок та недоліків і, власне, відкриття центру. Кожен етап плану супроводжується чіткими критеріями успіху та показниками ефективності, що дозволяє здійснювати моніторинг прогресу. Важливо також передбачити механізми зворотного зв'язку від пацієнтів для постійного вдосконалення послуг.

Фінансовий аналіз показав, що цей проєкт є економічно доцільним і має високу чисту теперішню вартість. Очікується, що цей проєкт буде окупний протягом короткого періоду часу, що підтверджує його життєздатність. Успішна реалізація проєкту сприятиме не лише покращенню життя людей і населення з психічними розладами та психологічними проблемами, але й розвитку вітчизняної системи охорони здоров'я та економіки в цілому, особливо в цей непростий час. Це також сприятиме створенню нових робочих місць у сфері охорони здоров'я та підвищенню рівня професійної підготовки спеціалістів в цілому. Залучення молодих спеціалістів до роботи в центрі може стати важливим аспектом для підтримки нових ідей та підходів.

Зважаючи на вище зазначене, тож, можна зробити висновок, що створення цього центру психологічного та психіатричного здоров'я є соціально та економічно важливим проєктом, який має всі шанси на успішну реалізацію проєкту. Це крок до створення більш здорового та стійкого суспільства, де кожен індивід зможе отримати необхідну підтримку та допомогу у важкі часи. Кожен крок у реалізації цього проєкту стане важливим внеском у забезпечення психічного благополуччя країни.

СПИСОК ВИОКРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Психологічна та психічна допомога населенню URL: <https://dopomoha-info.org.ua/dopomoga/psychologichna-dopomoga/> (дата звернення: 30.06.2024).
2. Центр психічного здоров'я. URL: <https://dobrobut.com.ua/directions/tsentr-psykhichnoho-zdorovia> .
3. Алькема В. Г., Кириченко О. С. Менеджмент організацій: навчальний посібник. Кн.1. Київ: Університет «КРОК», 2023. 276 с. Електронний ресурс КРОК. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/navchalni-posibniki/1440-menedzhment-orhanizatsii>
4. Мічківський С. М. Системи та методи прийняття рішень: методичні вказівки / С. М. Мічківський, Р. Ю. Подольський, Т.К. Талапов. -Старобільськ: ЛНАУ, 2020.- 80 с. Електронний ресурс. URL: <http://dspace.lgnau.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1456>
5. Орлова-Курилова О. В., Вовк М. О., Поповиченко Г. С., Зеленський Б. О. Інформаційні системи в діагностиці технологічного менеджменту конкурентоспроможних підприємств агропродовольчої сфери в умовах глобалізації. Агросвіт. 2024. № 5. С. 28–34. DOI: 10.32702/2306-6792.2024.5.28. Електронний ресурс. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/agrosvit/issue/view/132/96>
6. Хайсміт Дж. Гнучке управління проєктами: створення інноваційних продуктів. Київ: Видавництво "ДіаСофт", 2021. 312 с.
7. Сатерленд Д. Scrum: мистецтво робити вдвічі більше за половину часу. Київ: Видавництво "КМ-БУКС", 2020. 288 с.
8. Кауфман В. Лінійний менеджмент проєктів: вісім принципів успіху. Київ: Видавництво "ДіаСофт", 2022. 256 с.
9. Коун М. Гнучка оцінка та планування. Київ: Видавництво "КМ-БУКС", 2019. 304 с.
10. Світова організація охорони здоров'я. План дій у сфері психічного здоров'я на 2013-2020 роки. Женева: ВООЗ, 2013. 56 с. Електронний ресурс. URL: www.who.int/publications/i/item/9789243508017.

11. Міжнародний журнал управління проєктами. (Різні статті). Електронний ресурс. URL: www.journals.elsevier.com/international-journal-of-project-management.
12. Журнал психічного здоров'я. (Різні статті). Електронний ресурс. URL: www.tandfonline.com/toc/ijmh20/current.
13. Економічна безпека інноваційного підприємства: Навчальний посібник / В.Г. Алькема, Н.М. Літвін, О.С. Кириченко. Київ. ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2015. – 320 с. Електронний ресурс КРОК. Електронний ресурс. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/navchalni-posibniki/509-ekonomichna-bezpeka-innovatsiinoho-pidpriemstva>
14. Кеннеді Д. Безжальний менеджмент: управління людьми та прибутком. Путівник багатства/ пер. з англ. Т. Мухамедшина. Харків: Вид-во "Ранок": Фабула, 2023. 304 с.
15. Конінг П. Інструментарій agile-лідера. Учимось успішно розвиватися за допомогою самокерованих команд/ пер.з англ. В. Луненко. Харків: Фабула, 2023. - 224 с
16. Окерман С., Рейндл С. Опанування професійного Scram: практичний посібник із подолання труднощів і максимізації переваг Agile-підходу/ пер. з англ. В. Луненко. Харків: Фабула, 2023. 224 с.
17. Розвиток суспільства: соціальні, економічні та психологічні аспекти: колективна монографія / ред.: С. М. Лаптев, І. П. Мігус. Київ. Університет "КРОК", 2020. - 443 с. Електронний ресурс КРОК. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/monografiji/960-rozvytoksusilstva-sotsialni-ekonomichni-ta-psykholohichni-aspekty>

Додаток А

Візуалізація календарного плану проєкту Центру психологічного здоров'я

Таблиця задач до діаграми Ганта

Название задачи	Длительность	Начало	Окончание
Відкриття Центру психологічного здоров'я	325 днів	Ср 10.07.24	Вт 07.10.25
Ініціалізація	10 днів	Ср 10.07.24	Вт 23.07.24
Аналіз ринку України	10 днів	Ср 10.07.24	Вт 23.07.24
Пошук джерел фінансування	10 днів	Ср 10.07.24	Вт 23.07.24
Аналіз конкурентів	10 днів	Ср 10.07.24	Вт 23.07.24
Аналіз стейкхолдерів	10 днів	Ср 10.07.24	Вт 23.07.24
Концепція та Планування	45 днів	Ср 17.07.24	Вт 17.09.24
Визначення всіх необхідних параметрів та функцій центру	20 днів	Ср 17.07.24	Вт 13.08.24
Розробка комплексного плану дій для проєкту, який буде містити інформацію про терміни, фінансування та необхідні ресурси	20 днів	Ср 17.07.24	Вт 13.08.24
Проектування плану будівлі	20 днів	Вт 20.08.24	Пн 16.09.24
Залучення інвесторів для фінансування	25 днів	Ср 14.08.24	Вт 17.09.24
Розробка та залучення людей	210 днів	Ср 21.08.24	Вт 10.06.25
Будівництво та ремонт центру	140 днів	Ср 21.08.24	Вт 04.03.25
Підбір персоналу, відповідно до потреб центру	50 днів	Ср 05.03.25	Вт 13.05.25
Закупівля медичного інвентар (книги, діагностичні методики, приладдя для реабілітації)	20 днів	Ср 14.05.25	Вт 10.06.25
Впровадження та підтримка	60 днів	Ср 11.06.25	Вт 02.09.25
Ознайомлення інвесторів з результатами будівництва	10 днів	Ср 11.06.25	Вт 24.06.25
Пілотний запуск центру	30 днів	Ср 25.06.25	Вт 05.08.25
Аналіз, виправлення помилок та недоліків	20 днів	Ср 06.08.25	Вт 02.09.25
Розгортання	10 днів	Ср 03.09.25	Вт 16.09.25
Запуск роботи Центру	10 днів	Ср 03.09.25	Вт 16.09.25
Після розгортання	10 днів	Ср 17.09.25	Вт 30.09.25
Оцінка результатів	4 днів	Ср 17.09.25	Пн 22.09.25
Документування	3 днів	Вт 23.09.25	Чт 25.09.25
Підготовка до підтримки	3 днів	Пт 26.09.25	Вт 30.09.25

Діаграма Ганта

