

Сервисология в СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района»

ВЫПОЛНИЛА ГОЛОВАЧ Е.Ю.

СМЗ-ИПСР-П-2019-1

СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района» -

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района»

Учреждение находится в ведении администрации Красносельского района. В состав центра входят **34 структурных подразделения, из них 26 отделений по социальному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов и 8 отделений по оказанию социальной помощи семье и детям.**

Специфика деятельности СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района»

В рамках Центра созданы отделения, осуществляющие обслуживание не только пожилых граждан, но и:

- семей с несовершеннолетними детьми;
- инвалидов трудоспособного возраста;
- лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет;
- женщинам, пострадавшим от любых форм насилия;
- ВИЧ-инфицированных граждан и членов их семей;
- лиц БОМЖ и пр.

Специфика деятельности СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района»

Обслуживание пожилых граждан осуществляется на таких отделениях, как:

- Консультативное отделение
- Отделение социального обслуживания на дому
- Отделение срочного социального обслуживания
- Отделение дневного пребывания
- Социально-реабилитационное отделение
- Отделение временного проживания
- Социально-досуговое отделение
- Отделение экстренной психологической помощи

Специфика деятельности СПб ГБУ «КЦСОН Красносельского района»

Одной из главных задач центра является обеспечение социального благополучия людей «третьего возраста» на основе комплексного подхода к их нуждам и потребностям. Что в свою очередь значит не только обеспечить качественный уровень жизни пожилым в возрасте, но раскрытие высокого интеллектуального и творческого потенциала, создание необходимых условий для улучшения качества жизни тех, кто больше всего нуждается в помощи и поддержке.



- По форме организации услуги являются государственными, не нацеленными на прибыльность.

Направления сервисной деятельности *отделения срочного социального обслуживания пожилых и инвалидов трудоспособного возраста.*

- Получение бесплатного продуктового набора сопровождается **сопутствующими услугами**: консультированием по социальным вопросам, а также содействием в получении юридической и психологической помощи.
- Для сферы услуг важен **временной фактор**. Необходимо понимать, что потребитель ограничен во времени и значительные временные затраты на получение услуги воспринимаются им негативно. Руководством отделения приняты меры для более быстрого обслуживания получателей социальных услуг. Для этого **в электронном виде** специалистом заранее заполняется **заявление** с контактными и паспортными данными записанного на прием гражданина, чтобы пришедший только проверил правильность заполнения данных и поставил свою подпись.



Направления сервисной

деятельности *отделения срочного социального обслуживания пожилых и инвалидов трудоспособного возраста.*

- Рассмотрим классификацию услуг К. Лавлока. Матрица «Доставка услуг» (Взаимодействие потребителя и организации - (потребитель «идет» к организации/организация «идет» к потребителю/расстояние вытянутой руки).
- В случае отделения срочного социального обслуживания и **организация идет к потребителю**, то есть услуги оказываются на дому, и **потребитель идет к организации**, то есть услуги оказываются в Центре.



Направления сервисной

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ *отделения срочного социального обслуживания пожилых и инвалидов трудоспособного возраста.*

- Ценность услуги в отделении формирует компетентность, обходительность, вежливость специалистов, качество продуктовых наборов, а также доступность услуг и оперативность их предоставления.
- Создана предварительная запись по телефону, чтобы граждане не стояли в очереди за получением услуг во избежание инфицирования COVID-19.

Направления для развития сервисной деятельности.

Неденежная цена – любая жертва, которую приносит гражданин для получения услуги.

! Пожилые граждане и инвалиды отмечают значительные **затраты времени** для проезда к месту оказания услуги и обратно.

□ Для этого необходимо создание дополнительных площадок оказания продуктовой помощи.

! Гражданам приходится прилагать значительные физические усилия при перевозке натуральной помощи (продуктовый набор весит не менее 6 кг).

□ Следует рассмотреть возможность доставки на дом без оформления услуг социального работника.



Направления для развития сервисной деятельности.

Необходимо расширить информирование граждан об услугах Центра:

- путем распространения проспектов и брошюр в учреждениях с высокой посещаемостью граждан;
- путем проведения просветительских встреч с представителями общественных организаций.
- потребность в информации — клиент должен располагать необходимой и достаточной информацией для принятия осознанного решения.



Направления для развития сервисной деятельности.

- Уровень сервиса оценивается по полноте ассортимента, бесперебойной поставке услуг. В отделении по несколько месяцев может отсутствовать натуральная помощь, данный вопрос необходимо решать на уровне города.
- Необходимо проявлять заботу о клиенте, например, в персональном словесном поздравлении клиента или его семьи в преддверии каких-либо событий.
- Необходимо обучать сотрудников методикам, правилам работы и культивировать любовь к своему делу и клиентам.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**