



ZAKUPY

BEZ BARIER



AUTOR INNOWACJI:

Gmina Kęty

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach



Model innowacji został przetestowany w ramach projektu „Małopolski Inkubator Innowacji Społecznych” realizowanego przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (Działanie 4.1: Innowacje społeczne), na zlecenie Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju.

Opracowanie:

Monika Kaczmarczyk – Dyrektor GOPS w Kętach

Joanna Stachura

Maciej Stachura

Zespół projektowy:

Anita Parszewska

Agnieszka Kamińska

Dominika Marszałek- Rojek

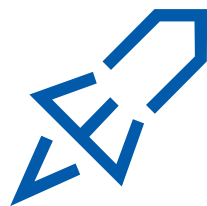
Katarzyna Ociepka – Miąsik

Karolina Walocha

Magdalena Cyran

Projekt graficzny:

Jarosław Szczurek (*good-art.pl*)



ZAKUPY BEZ BARIER

CO ZNAJDZIESZ W MODELU?

1. Skąd pomysł?
2. Założenia innowacji
3. Dla kogo jest „Zakupy bez barier“?
4. Skąd wiemy, że innowacja działa?
5. Jak skorzystać z innowacji?
6. O tym warto pamiętać
7. Produkty do wykorzystania
8. O autorach

SKĄD POMYSŁ?

Wraz z rozwojem lokalnego rynku sprzedaży (odchodzenia od małych sklepików na rzecz placówek wielkopowierzchniowych), obserwujemy mnożące się bariery w codziennym funkcjonowaniu osób z różnymi typami niepełnosprawności. W super- i hipermarketach, nastawionych na sprzedaż samoobsługową, osoby niepełnosprawne doświadczają trudności w sprawnym poruszaniu się między regałami, nie dosięgają do wysokich półek, nie są w stanie przeczytać składu produktu, a wielokrotnie znaleźć go wśród dostępnego asortymentu. W konsekwencji wybierają opcję wycofywania się z życia społecznego, podyktowaną obawami przed wychodzeniem z domu. Osoba z niepełnosprawnością chcąc zrobić zakupy, zmuszona jest poprosić o pomoc kogoś bliskiego czy sąsiada, co jest dla niej kolejnym utrudnieniem.

Obserwując aktywny sposób życia współczesnego społeczeństwa, koniecznością staje się zwiększanie dostępności do usług, produktów i przestrzeni dla osób o ograniczonej percepcji i mobilności, w myśl zasady uniwersalnego projektowania. Tworząc nowe rozwiązania, nie możemy zapominać, by pozwalały one zachować osobom z niepełnosprawnościami możliwie największą

samodzielność, podmiotowość i niezależność w życiu codziennym. Unikając nadmiernej opiekuńczości i wyręczania osób z niepełnosprawnościami w drobnych czynnościach umożliwiamy im aktywny udział w życiu społecznym i wpływamy na ich poczucie przynależności.

Właśnie z takimi codziennymi trudnościami zmagają się jedna z niewidomych mieszkanek gminy Kęty.

Swoje doświadczenia oraz niecodzienną, oddolną inicjatywę postanowiła przedstawić pracownikom Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej. Dzięki wsparciu decydentów lokalnych oraz współpracy z osobami z niepełnosprawnością, organizacjami pozarządowymi i otwartości instytucji publicznej udało się zdefiniować i doprecyzować istniejącą lukę na miejscowym rynku usług. Efektem ich wspólnych działań jest innowacja znana nam jako „Zakupy bez barier”, która odpowiada na rosnącą potrzebę usamodzielniania osób z różnymi typami niepełnosprawności, przy jednoczesnym utrzymaniu niskiego nakładu funduszy oraz zaangażowaniu lokalnych sprzedawców. Jak potwierdziły testy, rozwiązanie pogodziło interesy różnych grup, w tym także sieci handlowych.

**TWORZĄC NOWE
ROZWIĄZANIA NIE MOŻEMY
ZAPOMINAĆ BY POZWALAŁY
ONE ZACHOWAĆ OSOBOM
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
MOŻLIWIE NAJWIĘKSZĄ
SAMODZIELNOŚĆ,
PODMIOTOWOŚĆ
I NIEZALEŻNOŚĆ W ŻYCIU
CODZIENNYM.**





**ROZWIĄZANIE ZOSTAŁO ZAPROJEKTOWANE
UNIWERSALNIE I ODPOWIADA NA POTRZEBY
OSÓB Z RÓŻNYMI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
ORAZ STARSZYCH, DLATEGO MOGĄ Z NIEGO
KORZYSTAĆ WSZYSCY POTRZEBUJĄCY
DORAŻNEJ ASYSTY.**

Pomysłodawca po przeprowadzeniu obserwacji wskazał, że wiele artykułów ułożonych jest wysoko na półkach, uniemożliwiając osobie na wózku sięgnięcie, obejrzenie produktu.

Ponadto obsługa sklepu często nie czuje się przygotowana do wspierania klientów z niepełnosprawnością – sprzedawcy lub obsługa sklepu nie zawsze wie jak się zachować i pomóc w sposób, który nie uraża, nie piętnuje, nie onieśmiela.

Brak odpowiedniej wiedzy i przygotowania stwarza sytuacje niekomfortowe i trudne dla obu stron, co skutkuje tym, że osoby, które przy niewielkim wsparciu mogłyby samodzielnie realizować zakupy, zmuszone są korzystać z pomocy opiekuna, który sięgnie, poda, przeniesie. Taka sytuacja nie tylko odbiera samodzielność osobie zależnej, w sposób szerszy niż wynika to z posiadanej niepełnosprawności, ale również obciąża opiekuna.



KONSEKWENCJE BRAKU DOSTĘPNOŚCI USŁUG I PRZESTRZENI DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI :

**ograniczona
dostępność sklepów
samoobsługowych dla
osób z niepełnospra-
wnościami**

trudności
w samodzielnym
funkcjonowaniu
osób z niepełnospra-
wnościami



uzależnienie
od osób trzecich

wycofanie się z życia społecznego
i przestrzeni wspólnych

izolacja w domu
i np. zakupy on-line

pogłębianie stereotypów

przeciążenie opiekunów

utrata własnej podmiotowości
osób z niepełnosprawnościami

konieczność umieszczenia
osób z niepełnosprawnością
w placówkach opieki stacjonarnej

ZAŁOŻENIA INNOWACJI

Zrobienie zakupów w supermarkecie jest ogromnym wyzwaniem dla wielu osób z niepełnosprawnością. Wielkopowierzchniowe sklepy samoobsługowe, które w pierwotnym zamyśle miały usprawnić codzienność milionów klientów, w rzeczywistości stały się dużym utrudnieniem dla osób z deficytami zdrowotnymi. Wyjściem z tego problemu jest proste narzędzie opracowane i przetestowane przez Gminę Kęty.

„Zakupy bez barier” jako modelowe rozwiązanie zakłada zamontowanie w sklepach dzwonka, czyli przycisku, pozwalającego osobie niepełnosprawnej zgłosić chęć zrobienia zakupów w asyście pracownika sklepu, który pokaże gdzie znajduje się dany produkt, sprawdzi jego skład, gramaturę, datę ważności oraz pomoże ściągnąć produkt umieszczony na górnej półce- a to wszystko w przyjacielskiej i komfortowej dla obu stron atmosferze.

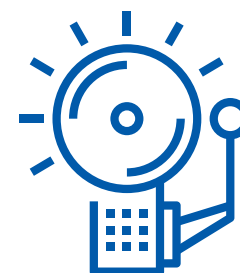
Innowacja przewiduje szkolenie personelu placówki handlowej, w zakresie wsparcia osób z różnymi niepełnosprawnościami i montaż dzwonka na terenie sklepu, w dostępnym punkcie, do którego podejdzie asystent. **Placówki, które zdecydują się przekazać swoim pracownikom niezbędną wiedzę i wskazówki dotyczące obsługi niepełnosprawnego i zamontują „dzwonek”, mogą ubiegać się o miano „Sklepu przyjaznego osobom z niepełnosprawnościami”** - z możliwością zawieszenia stosowanego certyfikatu na drzwiach wejściowych.



Program ZAKUPY BEZ BARIER daje możliwość wdrożenia innowacji bez generowania dużych kosztów, nie wymaga też dodatkowych regulacji prawnych. Korzyści są natomiast ogromne. Proponowana innowacja przyczynia się do poprawy jakości życia i funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami, uniezależnia ich w znaczącym stopniu od swoich opiekunów, a dla placówek handlowych stanowi sposób na pozyskanie grupy nowych klientów.



PROSTY, CICHY DZWONEK Z SYSTEMEM PRZYWOŁYWANIA TO PRAKTYCZNY I SKUTECZNY SPOSÓB NA SKRÓCENIE CZASU ROBIENIA ZAKUPÓW ORAZ POMOC DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ JAK RÓWNIEŻ OSÓB STARSZYCH.



PROCES WDROŻENIA PROGRAMU ZAKUPY BEZ BARIER:

- ETAP 1** Podjęcie decyzji o wprowadzeniu dzwonka indywidualnie lub przy współpracy z innymi instytucjami.
- ETAP 2** Umieszczenie przycisku i montaż systemu w sklepie, pozwalającego osobie niepełnosprawnej, zgłosić chęć zrobienia zakupów przy indywidualnej asyście pracownika sklepu.
- ETAP 3** Przeszkolenie personelu sklepu lub wybranych reprezentantów z zakresu obsługi klienta z niepełnosprawnością.
- ETAP 4** Ubieganie się o certyfikat dla sklepów realizujących program, jeśli została nawiązana współpraca z GOPS lub samodzielna promocja sklepu, jako miejsca przyjaznemu wszystkim klientom.

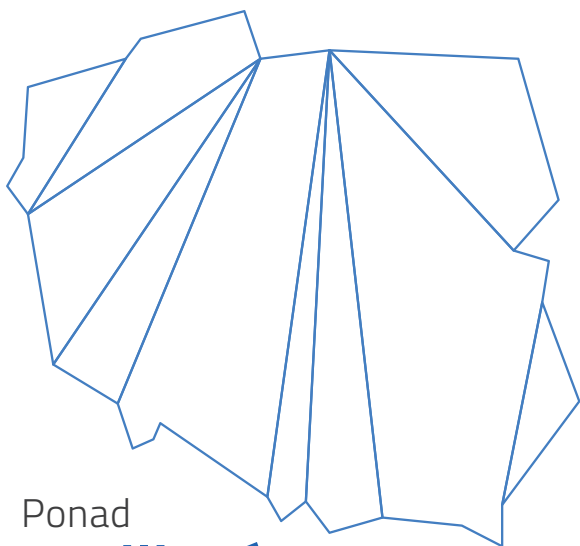
ASYSTA PRACOWNIKA SKLEPU, OD MOMENTU PRZYWOŁANIA OBEJMUJE:

- ETAP 1** Przywitanie się i rozpoznanie potrzeb klienta w zakresie zakupów.
- ETAP 2** Bieżąca pomoc w zakupach, poruszaniu się, wyborze produktów.
- ETAP 3** Pomoc przy dokonywaniu płatności i pakowaniu zakupów.
- ETAP 4** Bezpieczne odprowadzenie klienta do drzwi i pożegnanie się.



foto: AdobeStock

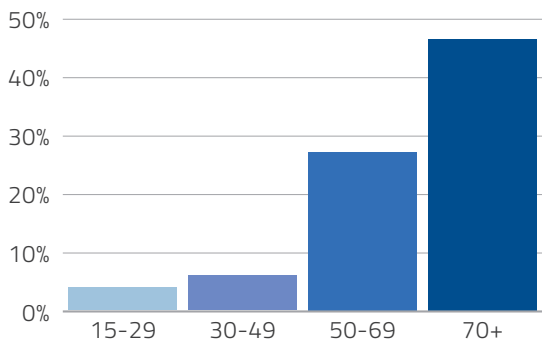
O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI W LICZBACH



Ponad
5 milionów
osób z niepełnosprawnościami



Struktura wieku osób niepełnosprawnych



11%

Niepełnosprawność intelektualna



19%

Dysfunkcja słuchu



35%

Dysfunkcja wzroku



59%

Niepełnosprawność ruchowa



39%

osób niepełnosprawnych dzieli się swoją opinią w internecie



90%

z nich szuka opinii innych i decyduje się na rekomendowane produkty



Współczynnik aktywności zawodowej



Wskaźnik zatrudnienia



Stopa bezrobocia

426 tys.
osoby pracujące

33 tys.
osoby bezrobotne

Wartości nie sumują się do 100% z powodu występowania niepełnosprawności łączonych

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ TO TEŻ KONSUMENCI!

Osoby niesamodzielne często nie mają możliwości samorealizacji z powodu barier społecznych czy architektonicznych, a to **właśnie samodzielność i sprawczość warunkuje ich poczucie integracji społecznej i kształtuje ich postawy do zmian i rozwijania się**. Konieczność włączenia w codzienne życie ponad pięciu milionów ludzi motywuje więc do rozwijania technologii i dostosowywania jej do potrzeb osób zależnych. Udostępnienie nowych usług i produktów aktywizuje i mobilizuje je do samodzielnych działań, dlatego rozwój otoczenia powinien być odpowiedzialny i adekwatny do potrzeb różnych odbiorców. Usługi publiczne i komercyjne powinny wyzwać ich do podejmowania czynności, uwzględniając indywidualne możliwości oraz rodzaj dysfunkcji. Dlatego ważne jest, aby wprowadzać prewencyjne działania jak odpowiednia aranżacja miejsc publicznych, które pozytywnie wpływają na proces ich usamodzielniania się i korzystnie oddziałują na budowanie relacji międzyludzkich.

Należy pamiętać, że osoby zależne pomimo swoich problemów nadal są **ważnymi konsumentami producentów i usługodawców obecnych na rynku**, a dodatkowo wpływowymi prosumentami. Ich zaangażowanie w proces projektowania i wytwarzania niezbędnych dla nich dóbr i usług przy wykorzystaniu współczesnych możliwości oraz technologii, przekłada się na kreowanie wizerunku producenta na forach internetowych, portalach społecznościowych i branżowych, gdzie dzielą się swoimi doświadczeniami, spostrzeżeniami, pomysłami i wiedzą z innymi.



Nieustanna interakcja klientów z niepełnosprawnościami oraz przedsiębiorstw wpływa na podnoszenie jakości usług, ale również jest płaszczyzną do inicjowania nowych, niezbędnych dla nich rozwiązań, o czym świadczy niniejsza oddolna innowacja.

Grupa osób z niepełnosprawnościami aktywnie uczestniczy w sondażach konsumenckich i badaniach opinii na temat dostępności i jakości usług, więc stanowią znaczącą część klientów, która dysponując odmiennymi doświadczeniami i oczekiwaniami, może współdecydować o kierunkach rozwoju przedsiębiorstw oraz realnie kreować ekosystem przyjazny dla osób zagrożonych wykluczeniem ze względu na niepełnosprawności ruchowe i intelektualne lub starość.



WEDŁUG BADAŃ AŻ 90% KLIENTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI REGULARNIE ZAPOZNAJE SIĘ Z OPINIAMI INNYCH KONSUMENTÓW POPRZEZ RÓŻNE KANAŁY, GŁÓWNIIE INTERNET, CO DECYDUJE O WYBORZE MARKETU LUB PRODUKTU NA PODSTAWIE SUBIEKTYWNEJ OCENY INNYCH¹.

PROBLEMY JAKIE NAPOTYKAJĄ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE:

Grupa osób z niepełnosprawnościami, która zaangażowała się w projekt wyróżniła specyficzne potrzeby w zależności od rodzaju i stopnia niepełnosprawności. Taki podział jest niezbędny dla lepszego doboru narzędzi i sposobu wsparcia osoby z dysfunkcją oraz pomaga zbudować lepszy kontakt z klientem.

Wszyscy respondenci wstępnej diagnozy zgłosili problem z lokalizacją sprzedawcy w sklepie samoobsługowym i trudnością „złapania go” między regałami. Dlatego, jako dobrą praktykę rekomendują, aby „dzwonek” stał się normą w sklepach samoobsługowych, a nie tylko krótkofalowym projektem.

1 Niepełnosprawność ruchowa

A. Klienci poruszają się na wózku inwalidzkim,

B. Klienci poruszają się przy pomocy balkoników lub kul

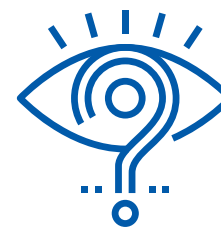


Brak kontaktu wzrokowego pomiędzy klientem, a sprzedawcą. Brak cierpliwości i spokoju w stosunku do osoby z dysfunkcją ruchową. Nieporadność w podaniu zakupów osobie na wózku lub trzymającej urządzenie wspomagające.

2 Dysfunkcja wzroku

A. Osoby zupełnie niewidome,

B. Osoby słabowidzące

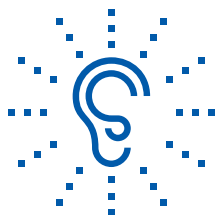


- ▶ Problem ze znalezieniem produktu.
- ▶ Problem z bezpiecznym poruszaniem się między regałami
- ▶ Problem z pakowaniem produktów oraz dokonywaniem płatności
- ▶ Niewidoczny druk informujący o cenie produktu

3 Dysfunkcja słuchu

A. Osoby z całkowitą utratą słuchu,

B. Osoby słabosłyszące, używające aparatów słuchowych



Brak znajomości korzystania z podstawowych metod alternatywnej komunikacji, np. czytania z warg, wolnego mówienia, pisma

4 Niepełnosprawność intelektualna

A. Osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności,

B. Osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności



- ▶ Poczucie wstydu, z powodu odmierności u sprzedawcy
- ▶ Dezorientacja i stres w zatłoczonej i głośnej przestrzeni
- ▶ Brak cierpliwości i spokoju do osoby z dysfunkcją umysłową
- ▶ Brak umiejętności posługiwania się prostym językiem i dobierania zrozumiałych dla tej grupy słów

SPRZEDAWCA PRZYJAZNY KLIENTOM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Sprzedawca powinien posiadać zarówno szereg kompetencji ogólnych, czyli uniwersalnych wobec osób z różnymi dysfunkcjami, jak i szczegółowych, wynikających ze specyfiki miejsca i branży. Zdiagnozowane przez testerów problemy i uwagi stały się podstawą szkoleń kierowanych do pracowników sklepów oraz powszechnymi rekomendacjami.

KOMPETENCJE OGÓLNE

- ✔ **Kompetencje komunikacyjne** – personel powinien być świadomy swojej postawy i zachowań by uniknąć „paraliżu” między nim a klientem.
- ✔ **Wrażliwość** – umiejętność prawidłowego rozpoznawania niepełnosprawności i przyjęcie odpowiedniej postawy wpływa na poczucie integracji osoby niepełnosprawnej. Niezbędna jest otwartość, chęć pomocy i gotowość jej udzielenia.
- ✔ **Kultura osobista** – personel powinien charakteryzować się wysoką kulturą osobistą, tak aby osoby korzystające z pomocy nie czuły się „intruzami” w sklepie, a inni klienci niezręcznie.
- ✔ **Kompetencje pomocy osobom z niepełnosprawnościami** – pomoc pracownika powinna być poprzedzona zapytaniem, czy klient na pewno jej potrzebuje, ponieważ nachalność może negatywnie wpływać na ich poczucie własnej wartości, niezależności i sprawczości.

KOMPETENCJE SZCZEGÓLNE:

Poruszanie się po sklepie- zapewnienie komfortu przemieszczania się. Dzięki znajomości topografii sklepu, pracownik wie jakie bariery mogą utrudnić zakupy i potrafi dostosować trasę do konkretnych dysfunkcji. Co więcej, pomoże klientowi nosić koszyk z zakupami jeśli jest to czynność dla niego trudna bądź niemożliwa ze względu na wózek inwalidzki, balkonik itp.

- ✔ Wybór produktów- przedstawienie składu i ceny produktów oraz ewentualną datę ważności. Pracownik pomoże również sięgnąć po produkt mieszczący się za wysoko dla klienta i porówna go z innymi dostępnymi w sklepie.
- ✔ Pakowanie produktów- odpowiednie zabezpieczenie zakupów, aby podczas powrotu klienta do domu produkty nie uległy zniszczeniu.
- ✔ Płatność za zakupy- wyraźne poinformowanie osoby niepełnosprawnej o kwotach produktów, wartości zakupów oraz uczciwość jest szczególnie pożądaną cechą.

Z uwagi na charakterystykę potrzeb osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi oraz fizycznymi istnieje kilka istotnych różnic w ich oczekiwaniach względem personelu sklepu oraz potrzebach.

- ✔ Osoby z niepełnosprawnością intelektualną zwracają większą uwagę na emocjonalne aspekty jak wrażliwość sprzedawcy. Pracownik powinien być uśmiechnięty i uprzejmy. Istotne jest, aby stwarzał przyjazną atmosferę zarówno dla kupującego, jak i reszty klientów. Ta grupa jest szczególnie podatna na manipulacje, dlatego uczciwość sprzedawcy oraz informowanie o cenach produktów i unikanie jakichkolwiek sugestii to kluczowe dla nich cechy,
- ✔ Osobom z niepełnosprawnością fizyczną zależy na sprawności usługi oraz umiejętności komunikacji. Najważniejsze jest jednak dostosowanie szerokości alejek do wózków inwalidzkich, noszenie koszyka i uzupełnianie go przez pracownika sklepu oraz odpowiednie zapakowanie zakupów.



Okres realizacji:

wrzesień 2017
- kwiecień 2018,
w tym
6 miesięcy
testu

Testerzy:

8 osób
z niepełnosprawnościami

Miejsce realizacji:

3 sklepy sieci
Lewiatan,
Gmina Kęty

SKĄD WIEMY, ŻE INNOWACJA DZIAŁA?

Skuteczność programu „Zakupy bez barier” potwierdziły testy zrealizowane przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Kętach. Innowacja społeczna zawdzięcza swój sukces w szczególności włączeniu osób z niepełnosprawnością fizyczną oraz osób z dysfunkcjami intelektualnymi w proces projektowania rozwiązania, opracowania optymalnej specyfikacji „dzwonka” i założeń programu. Przygotowany przez nią wzorzec sprzedawcy **„przyjaznego osobie z niepełnosprawnością”** jest dostosowany do różnych przejawów zaburzeń fizycznych i psychicznych, a także przewiduje odpowiednie reagowanie na emocje pojawiające się po obu stronach.

W trakcie testu ośmioosobowa grupa osób robiła codzienne zakupy w sklepach, wcielając się w rolę „tajemniczego klienta”. Już od samego początku pojawiły się pierwsze trudności, które wymagały rozwiązania. Kilka osób pomimo wsparcia, nadal nie przełamało swojej bariery strachu i nie udało się samodzielnie do punktu handlowego. Co świadczy o tym, że nie wszystkie osoby od razu skorzystają z rozwiązania.

Osoby z niepełnosprawnościami intelektualnymi, odbierają stres związany z byciem w centrum zainteresowania znacznie silniej, przez co paraliż przed samodzielnymi zakupami może być trudny do przezwyciężenia. Dla zwiększenia swojej

pewności siebie, przyszli klienci powinni wzmocnić swoje kompetencje społeczne np. w placówkach dziennego pobytu, a dla obniżenia napięcia i stresu warto wybrać elementy zajęć plastycznych. Przedstawienie swojej pracy na forum grupy może pomóc uczestnikom poprawnie reagować na sytuacje dla nich nieprzyjemne, czyli skupianie na sobie uwagi i bycie obserwowanym przez inne osoby w sklepie.

Test udowodnił również, że bez względu na jakość wdrażanego rozwiązania odpowiadającego na potrzeby danej grupy, ważne jest otoczenie społeczne pomysłu. Zapewnienie uczestnikom komfortowych warunków, dostosowanie sklepu i zaangażowanie pracowników punktów usługowych to pierwszy warunek by program okazał się sukcesem.

Drugim jest wsparcie i zaangażowanie się społeczności osób z niepełnosprawnością. Ten element na etapie testu udał się w pełni, ponieważ pomysłodawca nawiązał ścisłą współpracę z instytucjami, które przeprowadziły i wdrożyły innowację. Wydaje się, że jest to kluczowe działanie- pozyskać organizację pozarządową lub innego partnera społecznego, który działa na rzecz i z osobami z niepełnosprawnością, który pomoże przedsiębiorcy dostosować „Zakupy bez barier” do jego indywidualnych potrzeb i możliwości.

ZAŁOŻENIA MODELU

Uniwersalny charakter modelowego dzwonka pozwala na wdrożenie zastosowanych w nim elementów adekwatnie do specyfiki, rozmiarów i możliwości sklepu. Przedstawione modele wprowadzenia usługi można dowolnie przekształcać zgodnie ze swoimi potrzebami, a dzięki współpracy z innymi usługodawcami możesz ją rozwijać i stworzyć platformę internetową zawierającą informacje o otwartości Waszych sklepów na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo, będzie to promocja, która bez wątpienia wpłynie na wizerunek Twojego przedsiębiorstwa wśród potencjalnych klientów, szerząc tym samym dobre praktyki uwzględniające potrzeby osób zależnych.

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI I ICH OPIEKUNOWIE



Niezależnie od wybranego przez Ciebie modelu, na te elementy musisz zwrócić szczególną uwagę i zadbać o ich wysoką jakość:

- ✔ Przeszkolenie przynajmniej jednego pracownika, dostępnego w sklepie na każdej zmianie.
- ✔ Likwidacja lub minimalizacja barier architektonicznych, które uniemożliwiają osobom zależnym dostanie się i poruszanie po placówce.
- ✔ W miarę możliwości sklepu wprowadzenie podjazdu dla wózków, automatycznych drzwi i dostosowanie szerokości alejek.
- ✔ Umieszczenie oznakowań informujących o dostępności przestrzeni dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- ✔ Asystowanie klientowi w zakupach zawsze powinno odbywać się zgodnie z wytycznymi przekazanymi na szkoleniu.

KROK 1 PERSONEL

Najważniejszym elementem innowacji jest personel Twojego sklepu, który w sposób profesjonalny będzie pomagał osobom z niepełnosprawnościami i o ograniczonej mobilności w zakupach. Musisz uwzględnić potencjalne zmiany kadrowe i zadbać o cykliczność szkoleń, aby zapewnić swoim klientom asystę w ciągu całego dnia.

Na tym etapie ważne jest również nawiązanie współpracy z dowolnym ośrodkiem szkoleniowym, który stworzy dla Ciebie indywidualnie scenariusze szkoleń lub w oparciu o te wypracowane podczas realizacji innowacji przedstawi Twoim pracownikom najważniejsze zasady pracy z osobami zależnymi. Jeśli Ośrodek Pomocy Społecznej z Twojej gminy również zainteresuje się tym pomysłem, koniecznie nawiąż z nim współpracę! Jako instytucja publiczna działająca na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem ze względu na niepełnosprawność lub wiek posiada niezbędne zasoby, wiedzę, doświadczenie i możliwości by efektywnie prowadzić szkolenia, kontrolować, korygować błędy i promować Twoje działania.

KROK 2 INFORMACJA

Bez odpowiednich i szeroko prowadzonych działań promocyjnych potencjalni klienci nie dowiedzą się o rozwiązaniu skierowanym do nich w Twoim sklepie. Promocja wprowadzonej usługi nie ma określonej formy ani środka przekazu i zależy w całości od Twojej inwencji i pomysłowości. Pamiętaj, że jednym z takich działań będzie tabliczka na drzwiach, ale nie wahaj się informować o tym klientów

na Twoich Social Media czy też forach internetowych skupiających producentów i konsumentów określonej branży. Warto skierować się z prośbą do organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami i starszych oraz do ośrodka pomocy społecznej i powiatowego centrum pomocy rodzinie.

KROK 3 MATERIAŁY

Przed zakupem i montażem potrzebnych produktów, czyli dzwonnka i tabliczki informacyjnej musisz przeprowadzić dokładną analizę topografii Twojego sklepu oraz możliwości zaadaptowania wnętrza do potrzeb klientów zależnych. Wszystkie elementy powinny spełniać określone parametry, które zostały ustalone na etapie testowania rozwiązania i odpowiadają ergonomicznym normom zaakceptowanym przez osoby z różnymi dysfunkcjami. Jeśli potrzebujesz dodatkowej pomocy skontaktuj się ze swoimi przyszłymi klientami- oni najlepiej znają swoje możliwości i ograniczenia.

KROK 4 FINANSE

Zakup potrzebnych materiałów oraz koszty prowadzenia szkoleń podobnie jak inne działania zależą od sposobu w jaki postanowisz wdrożyć rozwiązanie. Jeśli zdecydujesz się na współpracę z gminą koniecznie ustal w porozumieniu jej warunki dotyczące finansowania szkoleń i promocji. Dodatkowych środków możesz szukać również w innych instytucjach publicznych, które zarządzają funduszami i przekazują je na dostosowanie przestrzeni do potrzeb osób zależnych.

REKOMENDOWANE MODELE WDROŻENIA ROZWIĄZANIA

MODEL I Postaw na współpracę

Pierwszy model zakłada ścisłą współpracę Twojego sklepu z podmiotem publicznym. Jednostka publiczna, która postanowi podjąć się koordynacji „Zakupów bez barier” na swoim terenie będzie organizowała oraz kontrolowała wszystkie działania dla zachowania ich wysokiej jakości i ciągłości. Urzędy Gmin, Ośrodki Pomocy Społecznej lub inne podmioty realizujące politykę senioralną oraz na rzecz osób z niepełnosprawnościami dysponują odpowiednim doświadczeniem, dlatego w założeniach tego modelu powinny koordynować Program „Zakupy bez barier”. Koszty szkoleń, warunki ich finansowania oraz okresowej kontroli jakości usługi powinny zostać zdefiniowane przez Was w indywidualnych porozumieniach.



- ✔ Nawiązanie współpracy z sektorem publicznym zwiększy efektywność Twoich działań.
- ✔ Szkolenia i kontroling przeprowadzane przez instytucje publiczne zapewniają długoterminowość działań oraz ich wysoką jakość.
- ✔ Gmina jako instytucja zarządzająca usługą ma możliwość utworzenia sieci przestrzeni „przyjaznej osobom z niepełnosprawnościami na swoim terenie.
- ✔ **DOBRA PRAKTYKA!** Modelowy dzwonek może znaleźć zastosowanie również w instytucjach publicznych, jak w GOPS w Kętach.

REKOMENDOWANE MODELE WDROŻENIA ROZWIĄZANIA

MODEL II Przegląd zewnętrzny

Dla zachowania autonomii swoich działań lub w sytuacji, kiedy na Twoim terenie żadna instytucja publiczna nie podejmie się koordynacji, możesz realizować szkolenia dla pracowników sklepu w sposób całkowicie niezależny od nich. Dzięki opracowanym scenariuszom i zagadnieniom niezbędnych do świadczenia usług na wysokim poziomie istnieje możliwość zrealizowania kursu przez instytucje zewnętrzną. Pamiętaj jednak, że jeśli chcesz otrzymać stosowne zaświadczenie musisz poddać swój sklep kontroli przeprowadzonej przez Gminę lub jej jednostki organizacyjne, co zostanie określone w ramach indywidualnego porozumienia. Jest to niezbędne do rzetelnej oceny jakości wypracowanego efektu. Nawiązując taki rodzaj porozumienia pamiętaj o aspektach tj. odpłatność, ewentualna promocja rozwiązania na stronach internetowych jednostek samorządu terytorialnego.



- ✔ Dowolność w wyborze organizatora szkolenia i jego zakresu pozwoli Ci na dostosowanie zagadnień poruszanych podczas zajęć adekwatnie do specyfiki sklepu i potencjalnych klientów.
- ✔ W celu minimalizacji kosztów, możesz przeprowadzić szkolenie wraz z innymi realizatorami. Wspólnie zawiązana sieć pomoże wam rozwijać narzędzie oraz zmotywuje wszystkich producentów.
- ✔ Promocja rozwiązania może być realizowana pod wieloma kątami przez niezależne instytucje jednocześnie, również w ramach sieci przedsiębiorców wdrażających pomysł..
- ✔ **A MOŻE BY?**
Jeśli skierowane do Twoich pracowników szkolenie organizowane jest przez instytucję zewnętrzną, możesz nagrodzić swoich pracowników indywidualnym certyfikatem poświadczającym umiejętność pracy z osobą niepełnosprawną. To stworzy odpowiednie warunki do upowszechniania usługi wśród nowych sklepów.

REKOMENDOWANE MODELE WDROŻENIA ROZWIĄZANIA

MODEL III Niezależne działanie

Jeśli chcesz wprowadzić usługę dzwonka do swojego sklepu, ale zachować przy tym pełną autonomię zapoznaj się z opracowanymi parametrami domofonu oraz scenariuszami szkoleń, których przeprowadzenie możesz zlecić podmiotom zewnętrznym. Efekty Twoich działań nie będą podlegać kontroli instytucji publicznych ani certyfikacji, a jedynie subiektywnej ocenie i satysfakcji klientów starszych i z niepełnosprawnościami, o których komfort zakupów musisz zadbać.

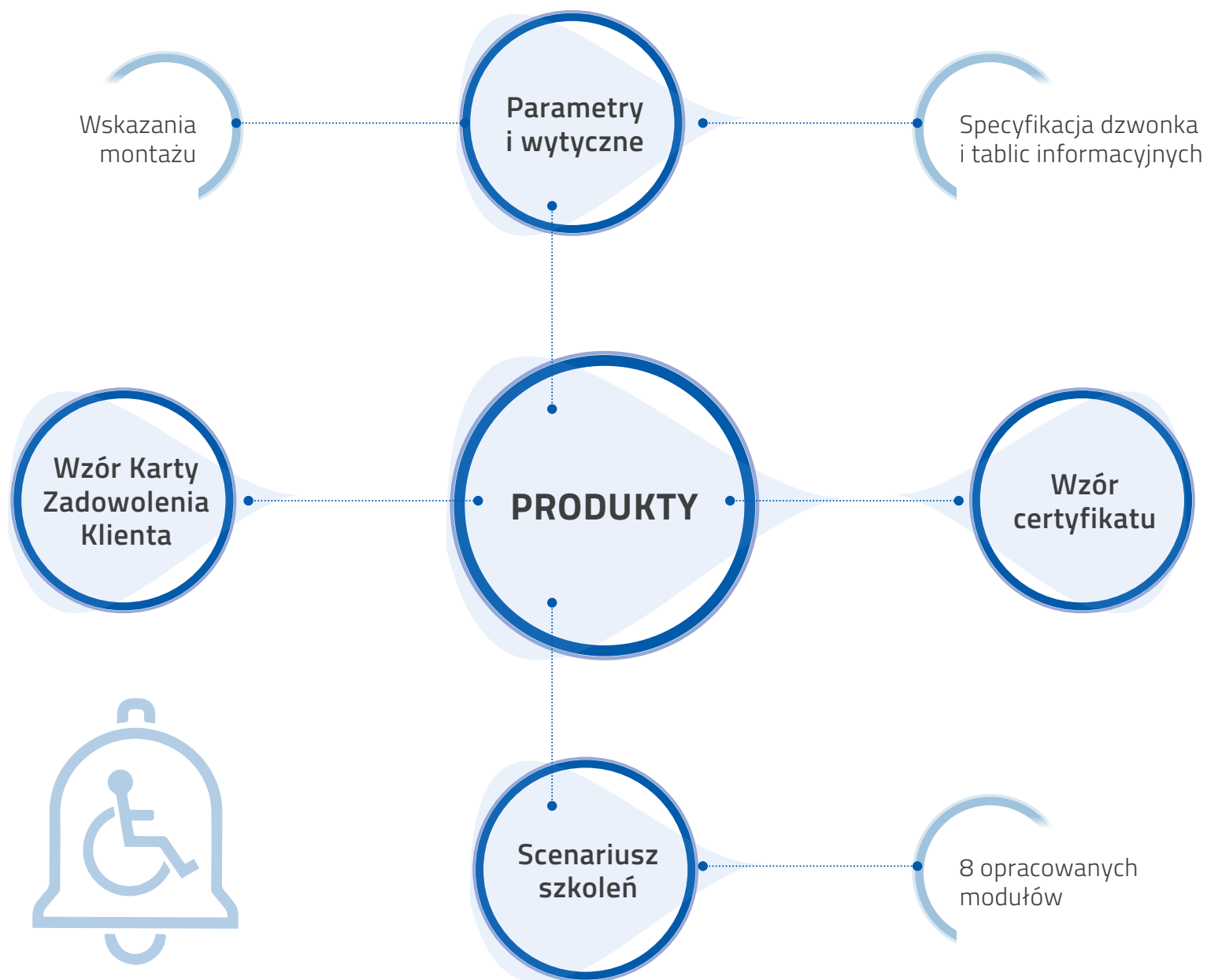


- ✔ Dzięki modelowemu rozwiązaniu Twoje przedsiębiorstwo kreuje dobre praktyki i realizuje politykę CSR.
- ✔ „Dzwonek” może być narzędziem prowadzenia zdrowej i odpowiedzialnej społecznie konkurencji.
- ✔ Brak przymusu cyklicznego organizowania szkoleń dla pracowników.
- ✔ Istnieje możliwość indywidualnej modyfikacji parametrów, funkcji i specyfiki dzwonka tak, aby odpowiadała potrzebom Twojej placówki.
- ✔ **WARTOŚĆ DODANA!**
Usługa bezpośredniej pomocy w zakupach w sklepach o średniej i małej wielkości pozwoli małym sklepom konkurować z marketami wielkopowierzchniowymi, dysponującymi przestrzenią do swobodnego przemieszczania się osób z dysfunkcjami. Asystentura i charakterystyczne dla niej kreowanie pozytywnej relacji odpowiada na najważniejsze potrzeby ekspertów testujących rozwiązanie.

O TYM WARTO PAMIĘTAĆ...

- ✔ Wszystkie elementy projektu- techniczne i szkoleniowe- muszą odpowiadać potrzebom osób z różnymi niepełnosprawnościami. Sam „dzwonek” nie sprawdzi się, jeśli Twój sklep będzie nieprzystosowany dla osób z niepełnosprawnościami. Zadbaj więc, by w miarę posiadanych środków i możliwości, usunąć bariery architektoniczne, uniemożliwiające osobom zależnym dostanie się i poruszanie się po placówce (podjazd dla wózków, automatyczne drzwi, brak bramek przy wejściu do sklepu, szerokość alejek sklepowych).
- ✔ Jeśli chcesz sprawdzić jak działa wdrożone rozwiązanie w Twoim sklepie, skorzystaj z udostępnionego wzoru Karty zadowolenia klienta. Opinie klientów pozwolą Ci stale ulepszać rozwiązanie i utrzymać klientów. Ponieważ jest to narzędzie dedykowane osobom z niepełnosprawnościami, pamiętaj, że musi uwzględniać ich predyspozycje i dysfunkcje, np. warto stworzyć wersję karty z alfabetem Braille’a.
- ✔ By działanie przyniosło zamierzony efekt- satysfakcję klientów z niepełnosprawnościami- w szkoleniu powinni wziąć udział wszyscy pracownicy, jeśli nie jest to możliwe powinna reprezentować ich kadra kierownicza, która przekaze nowopoznane treści pozostałym.
- ✔ Rotacja pracowników jest powszechnym zjawiskiem, dlatego szkolenia powinny odbywać się cyklicznie.
- ✔ Decydując się na współpracę z gminą, należy precyzyjnie określić warunki porozumienia pod kontem finansowania działań, terminów, ich częstotliwości i kontroli jakości usługi.
- ✔ Specyfika każdego sklepu, budynku i branży jest inna, dlatego mogą pojawić się problemy ze znalezieniem odpowiedniego miejsca na “dzwonek”. Bazując na ergonomicznych wskazaniach dobierz lokalizację najlepszą w Twoim sklepie. Warto poprosić lokalnych ekspertów o pomoc.
- ✔ Wybierz prosty model dzwonka. Jego jedyną funkcją powinno być wysłanie sygnału do sprzedawcy i dźwiękowe potwierdzenie jej odbioru osobie oczekującej. Dodatkowe możliwości urządzenia, jak kamera mogą peszyć i demotywowować klientów, dlatego unikaj ich.
- ✔ Zakupy powinny być przyjemnością zarówno dla klientów jak i pracowników. Kluczem do sukcesu jest pozytywna atmosfera oraz nastawienie i zaangażowanie asystentów.

DO WYKORZYSTANIA



*Scenariusze, dane techniczne i wzory stanowią załączniki do opracowania.

PARAMETRY I SPECYFIKACJA „MODELOWEGO DZWONKA”

Diagnoza potrzeb osób z niepełnosprawnościami pozwoliła na dokładne określenie właściwości i sposobu wykonania dzwonka, dlatego projekt określa jego optymalne parametry, a system jest praktyczny i łatwy w obsłudze dla klientów z dysfunkcjami.

Instrukcja posługiwania się dzwonkiem została opracowana skrótowo i możliwie najdokładniej by przedstawić osobie zainteresowanej cały mechanizm działania narzędzia. Jej treść umieszczona została na tabliczce mocującej dzwonek do ściany, w formacie, wielkości oraz kolorystyce ustalonej przez grupę beneficjentów.

FUNKCJE TABLICY INFORMACYJNEJ

W trakcie badania, respondenci wyrazili potrzebę stworzenia łącznie trzech tablic informacyjnych. Pierwsza, pełniąca rolę podkładki pod dzwonek, spełnia **funkcję instruktażową** i przedstawia krótką instrukcję korzystania z dzwonka.

Funkcją drugiej tablicy jest informowanie o dostępnej w sklepie usłudze. Zawarte na niej informacje o zasadach korzystania z dzwonka powinny być dostępne i czytelne dla wszystkich klientów. Ostatnia z tablic umieszczona ułatwiająca rozpoznanie sklepu na zewnątrz budynku powinna zawierać jedynie logo projektu „Zakupy bez barier” i spełniać **funkcję oznakowania** sklepu.



UMIESZCZENIE TABLIC INFORMACYJNYCH

Określenie położenia tablic informacyjnych ma charakter uniwersalny, jednak ze względu na indywidualną topografię sklepu należy wybrać miejsca optymalnie dostępne i widoczne. Pierwsza tablica powinna **znajdować się przed sklepem, w miarę możliwości w zauważalnym z odległości kilku metrów miejscu**, aby osoby, które nie znają okolicy, mogły odnaleźć i rozpoznać taki sklep. Tablica z instrukcją powinna **znajdować się bezpośrednio nad dzwonkiem**, a tablica informacyjna o usłudze powinna być umieszczona **obok instrukcji korzystania**.

WYGLĄD TABLIC

Wymagania dotyczące wyglądu tablic są dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku. Kolorystyka powinna opierać się na kontrastowych barwach, najlepiej biało- czerwonych lub czarno-żółtych, a wielkość czcionki tekstu powinna być dostosowana do rozmiarów tablicy.

Tablica z dzwonkiem musi zawierać następujące punkty:

- ☑ Nazwa programu: „Zakupy bez barier”
- ☑ Punkt 1 instrukcji: Potrzebujesz pomocy w zakupach?
- ☑ Punkt 2 instrukcji: Naciśnij dzwonek poniżej.
- ☑ Punkt 3 instrukcji: Zaczekaj chwilę na sprzedawcę.

Pomiędzy wierszami tekstu niezbędny jest tekst napisany językiem Braille'a, a pod punktami zamieszczony dzwonek.

DODATKOWE WYTYCZNE:

MONTAŻ

- ✔ Wybrane miejsce powinno być zabezpieczone przed złymi warunkami atmosferycznymi
- ✔ Dzwonek powinien znajdować się w takiej odległości od drzwi, aby oczekująca osoba nie przeszkadzała innym klientom
- ✔ Miejsce oczekiwania powinno być zadane i przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (podjazdy, poręcze, uchwyty itp.) oraz nie może być pochyłe

KONSTRUKCJA

- ✔ Na dzwonku powinno być zamieszczone biało-niebieskie logo informacyjne
- ✔ Materiał powinien być trwały i odporny na mechaniczne urazy (naciskanie kulą itp.)
- ✔ Dzwonek powinien być w kolorze kontrastującym do tła (biel/czerń)
- ✔ Dzwonek powinien informować o skutecznym jego użyciu- klikać i wydawać sygnał dźwiękowy
- ✔ Wszystkie produkty powinny być podświetlone lub wykonane z materiału odblaskowego, aby jego użycie było możliwe w nocy.

ASYSTENTURA

- ✔ Sprzedawca powinien zapytać o sposób w jaki może pomóc osobie korzystającej z dzwonka. W zależności od rodzaju dysfunkcji może przyjąć jedną spośród trzech form wsparcia:
 - ▶ **Towarzyszyć** osobie niepełnosprawnej w dokonywaniu zakupów, pomagać w wyborze produktów, zadbać o możliwość dotarcia osoby niepełnosprawnej do wybranego miejsca w sklepie
 - ▶ **Asystować** osobie niepełnosprawnej w dokonywaniu zakupów, pomagać w noszeniu zakupów, podawaniu zakupów z miejsc niedostępnych dla osoby niepełnosprawnej (np. wysokie półki), czytać skład produktów, doradzać w wyborze odpowiednich produktów.
 - ▶ **Wykonać** całe zakupy samodzielnie na podstawie otrzymanej listy zakupów, jeśli nie jest możliwa inna forma pomocy i stworzenie adekwatnych do oczekiwań klientów warunków. W tej sytuacji osoba z niepełnosprawnością powinna mieć miejsce w sklepie, gdzie mogłaby poczekać na asystenta.
- ✔ W sytuacji, gdy płatność dokonywana jest z pomocą sprzedawcy, powinien on pamiętać, aby osoba z niepełnosprawnością otrzymała i zabrała ze sobą rachunek za zakupione produkty.
- ✔ Klientowi należy udzielić pomocy w spakowaniu zakupów oraz zadbać o to by można je było bezpiecznie dowieźć do miejsca zamieszkania. W sytuacji gry klientem jest osoba na wózku inwalidzkim, należy zamocować reklamówkę tak, aby produkty nie wypadły podczas powrotu
- ✔ Pracownik powinien odprowadzić klienta do drzwi i pomóc mu bezpiecznie opuścić lokal.

O AUTORACH

NA POMYSŁ. „ZAKUPÓW BEZ BARIER” WPADLI PRACOWNICY KLUBU INTEGRACJI SPOŁECZNEJ W KĘTACH – JOANNA STACHURA, ABSOLWENTKA UNIWERSYTETU ŚLĄSKIEGO SPECJALIZUJĄCA SIĘ W PRACY Z OSOBAMI BEZROBOTNYMI I ZAGROŻONYMI WYKLUCZENIEM SPOŁECZNYM ORAZ ABSOLWENT UNIWERSYTETU PEDAGOGICZNEGO W KRAKOWIE- MACIEJ STACHURA, KTÓRY W SWOJEJ PRACY ZAWODOWEJ SKUPIA SIĘ NA REINTEGRACJI ZAWODOWEJ I AKTYWIZACJI SPOŁECZNEJ OSÓB BIERNYCH ZAWODOWO.

Pracownicy KIS-u od kilku lat z powodzeniem realizują różnego rodzaju projekty, które zaowocowały powstaniem w Kętach dwóch Spółdzielni Socjalnych KĘTUCKY i KONICZYŃKA, angażując w ten sposób uczestników Klubu. W swoich ówczesnych działaniach KIS skupiał się przede wszystkim na potrzebach osób bezrobotnych, jednak zmieniający się rynek pracy i częstsze kontakty z osobami z różnymi niepełnosprawnościami, zmotywowały autorów do wyjścia poza tę przestrzeń aktywności. Informacja o Małopolskim Inkubatorze Innowacji Społecznych wzbudziła ich zainteresowanie, a dostrzegając potencjał tkwiący w innowacji postanowili zrealizować projekt zapewniający swobodę w realizacji zadań, ale też bogaty w nowe narzędzia i formy pracy.

Możliwość uczestnictwa w projekcie realizowanym przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie sprawiła, że pracownicy Klubu otworzyli się na innowacyjne możliwości i pozyskali nową, chętnie współpracującą grupę odbiorców, co zaowocowało sukcesem rozwiązania. Przeprowadzenie mikro innowacji w swoim środowisku umożliwiło im również nawiązanie kontaktów z lokalnymi przedsiębiorcami i fundacjami, co w przyszłości może przynieść kolejne niesamowite pomysły i rozwiązania.

Miejmy nadzieję, że dzięki takim pomysłom, jak „Zakupy bez barier” poszerzy się nie tylko jakość usług świadczonych na rynku, ale zmieni się również obraz pracowników OPS-u, którzy w swojej pracy chętnie sięgają po nowości i stawiają przed sobą kolejne wyzwania. Liczymy na to, że to dopiero początek nadchodzących zmian na drodze do poprawy życia osób starszych i z niepełnosprawnościami.

Monika Kaczmarczyk
Dyrektor GOPS w Kętach

Po więcej informacji na temat opisanej inowacji jak i pozostałych rozwiązań i produktów przetestowanych w ramach projektu „Małopolski Inkubator Innowacji Społecznych” zapraszamy na stronę ROPS Kraków:
www.rops.krakow.pl