



Nel corso del 2014 l'ACSI – Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana – sviluppa una riflessione sull'accessibilità e l'adeguatezza dei punti vendita per le persone anziane fragili.

Il coinvolgimento di una rete di associazioni ha evidenziato l'opportunità di non limitare la riflessione agli "anziani", ma di allargarlo ad altre categorie di persone potenzialmente in difficoltà, come i portatori di handicap fisici o cognitivi o semplicemente i genitori con carrozzine.

Il progetto desidera promuovere una società inclusiva attenta a un invecchiamento attivo e alla qualità di vita di tutti i cittadini.

Il progetto in breve

La rete dei promotori si attiva per:

- consolidare la **conoscenza** relativa alle esigenze di persone fragili (anziani, portatori di handicap fisici o cognitivi)
- diffondere le **informazioni** presso tutti gli attori interessati, in particolare i commercianti.

La diffusione delle informazioni stimola i commercianti a integrare migliorie nei servizi o nelle infrastrutture, anche attraverso progetti pilota in collaborazione con i promotori del progetto.

Il progetto non prevede la denuncia di eventuali lacune, ma piuttosto la proposta di soluzioni da sperimentare.

Partner di progetto*



* Il progetto è sostenuto dal Servizio di promozione e valutazione sanitaria del Dipartimento Socialità Sanità

Fare la spesa

L'atto di "andare a fare spesa" è importante per la socializzazione e l'esercizio della propria autonomia, e questo vale anche per persone anziane e portatori di handicap. Fare la spesa rappresenta quindi un elemento che contribuisce alla qualità di vita e all'invecchiamento attivo.

Per anziani fragili e portatori di handicap "far la spesa" comporta almeno queste sfide* :

Mobilità	Vista	Capacità cognitive	Incontinenza
Difficoltà di equilibrio	Bassa visione	Difficoltà di attenzione	Incontinenza d'urgenza
Mancanza di forza	Scarsa adattabilità alla luce	Difficoltà di memoria	
Poca resistenza nel cammino	Difficoltà nella percezione visiva (figura-sfondo, contrasti)	Difficoltà di orientamento	
Rallentamento nei gesti (articolazioni)			
Difficoltà nella motricità fine			

* tratto da: Sabrina Fratantonio – v. resoconto Caffè del consum'attore del 27.03.2014 – consolidato con esperienze dei partner di progetto

Obiettivi

Il progetto persegue i seguenti obiettivi:

- le esigenze di persone fragili e di portatori di handicap fisici o cognitivi, rispetto alla **frequentazione** di negozi e agli acquisti sono meglio conosciute dagli attori coinvolti e dalla popolazione;
- le esigenze di persone fragili e dei portatori di handicap fisici o cognitivi, rispetto agli **imballaggi** di prodotti sono meglio conosciute dagli attori coinvolti e dalla popolazione;
- tutti gli attori coinvolti e in particolare i responsabili dei negozi di vendita al dettaglio sono informati sulle **possibilità di intervento** e di miglioria esistenti.

Temi

I principali aspetti da approfondire sono:

Contesto e ambiente costruito	<ul style="list-style-type: none"> • accessibilità del negozio • connessione con il territorio (trasporti pubblici, percorsi pedonali, ...) • organizzazione interna (disposizione merci, luci, casse, servizi, ...)
Imballaggi	<ul style="list-style-type: none"> • dimensioni e quantità per imballaggio • ergonomia di utilizzo • facilità di apertura/chiusura
Formazione degli addetti	<ul style="list-style-type: none"> • sicurezza del cliente con facoltà motorie o cognitive ridotte • bisogni specifici di persone anziane fragili e portatori di handicap
Sensibilizzazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • strategie su come fare la spesa (orari, prodotti, astuzie, ...) • come posso chiedere aiuto? A chi?

Consigli

La lista dei consigli è stata elaborata in base ai problemi nell'atto di fare acquisti riscontrati da parte di persone soggette a limitazioni fisiche o cognitive (anziani fragili, portatori di handicap, ...).

Accessibilità

Gli accessi permettono l'utilizzo di girelli o sedie a rotelle? Uso di stampelle?	
Il negozio è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico?	

Infrastruttura interna

Esiste la possibilità di riposarsi e/o sedersi all'interno del negozio? (nei reparti o alle casse)	
Sono disponibili servizi igienici per la clientela? Aperti a tutti? Su richiesta? Sono puliti?	

Logistica – supporti all'acquisto

I carrelli sono adeguati (peso, maneggevolezza, profondità)?	
Alle casse si ha il tempo di "fare con calma"?	
Alle casse esiste sufficiente spazio per disporre la spesa nei sacchetti, borse?	
Il sistema di pesatura dei prodotti freschi sfusi (frutta e verdura) presenta difficoltà (lettura etichette, ergonomia bilancia, ...)?	

Disposizione merci

La merce è facilmente raggiungibile sugli scaffali? Bisogna chiedere aiuto? L'aiuto è disponibile?	
Le etichette poste sui ripiani o davanti ai prodotti sfusi sono leggibili?	

Imballaggio merci

Le porzioni dei prodotti imballati freschi permettono una vasta scelta anche per una persona sola?	
L'apertura delle confezioni è semplice ed è ben spiegata?	

Accompagnamento

Il personale di vendita aiuta il cliente in maniera adeguata anche dopo il pagamento alla cassa?	
Il personale è preparato e sa come comportarsi rispetto a bisogni specifici?	

Possibili soluzioni, progetti pilota, idee innovative

Per promuovere e/o inventare un progetto pilota è necessario:

- identificare uno o più problemi da risolvere
- coinvolgere gli attori disponibili
- prevedere le attività, le scadenze ed eventualmente i mezzi necessari.

Di seguito si trova una lista di spunti da approfondire e magari concretizzare assieme al gerente del vostro negozio preferito, oppure lo stimolo per un gerente a sperimentare un'innovazione nella propria routine di gestione.

Accessibilità

Prevedere apertura automatica del cancello o eliminare gli impedimenti	
Informare la clientela sulle soluzioni possibili (orari particolari, posizione fermate, accessi)	
Attivarsi presso aziende di trasporto e enti pubblici	

Infrastruttura interna

Inserire panchine con braccioli, o una o due sedie	
Indicare chiaramente la possibilità di utilizzare il servizio igienico	

Logistica – supporti all'acquisto

Utilizzare carrelli leggeri, meno profondi, simili a deambulatori con freno e possibilità di sedersi	
Creare le casse lente (v. casse express) e/o carrelli con possibilità di seduta (v. sopra)	
Predisporre casse con pesatura dei prodotti freschi sfusi (v. anche cassa lenta) oppure personale reperibile per la pesatura	

Disposizione merci

Integrare nelle corsie pulsanti per chiedere assistenza	
Fissare lente mobile su carrello e utilizzare materiali anti-riflesso	

Imballaggio merci

Allestire banchi di prodotti sfusi o imballaggi per persone sole	
Evitare imballaggi difficili da aprire e/o rendere esplicita la modalità di apertura con disegni	

Accompagnamento

Assicurare presenza di un assistente di vendita (per es. apprendisti per qualche ora al giorno), o promuovere collaborazioni con volontari	
Formare il personale e assicurarne la disponibilità, almeno in certi orari, per aiutare le persone in maniera adeguata (senza imbarazzo o mancanza di tatto)	

L'ACSI e la rete di associazioni coinvolte nel progetto sono a disposizione per darvi supporto e consigli. Siamo pure interessati alla condivisione della vostra esperienza. Grazie della collaborazione.