



POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES

Dostępność centrów handlowych

„Nie możemy zmienić kierunku wiatru, ale możemy odpowiednio ustawić żagle”

Podstawowe dane dotyczące centrów handlowych w Polsce

548

centrów handlowych

12,45 mln m kw. GLA

zasoby powierzchni handlowej

29%

udział obrotu w centrach handlowych w handlu detalicznym w Polsce

INFORMACJE:

- Centra handlowe I generacji powstawały w Polsce od połowy lat 90'
- Centra handlowe IV generacji powstawały w Polsce od ok 2010 roku – to miejsca stawiające na rozrywkę, budowanie doświadczeń zakupowych, zapewniające dostęp do szerokiej oferty gastronomicznej
- Najnowsze obiekty handlowe łączą wiele funkcji, handel jest tylko jedną z nich

Podstawowe dane dotyczące osób z niepełnosprawnością w Polsce

4,697 mln

ogólna liczba osób
niepełnosprawnych w Polsce



Szacujemy, że co czwarty odwiedzający nasze obiekty, wymaga udogodnień, które pozwolą mu komfortowo i bez ograniczeń realizować różne potrzeby, od zakupów po korzystanie z usług, czy gastronomii.

(...)

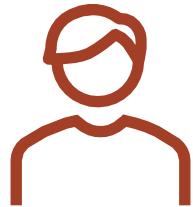
Zdajemy sobie sprawę, że zwłaszcza w mniejszych miastach galerie handlowe są jedynymi miejscami, które umożliwiają osobom z niepełnosprawnościami korzystanie z oferty wielu sklepów i usługodawców. Pamiętamy także o zróżnicowaniu typów niepełnosprawności, staramy się obserwować i reagować na potrzeby naszych klientów przez planowanie inwestycji, które zlikwidują bariery i uczynią nasze miejsca jeszcze bardziej przyjaznymi i dostępnymi.

Jan Dębski

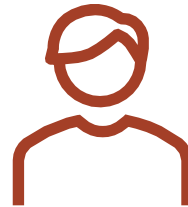
Prezes Zarządu PRCH

Chairman of Business Development, Unibail-Rodamco-Westfield

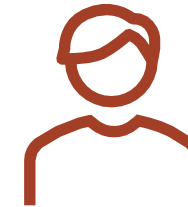
Trzy rodzaje badań PRCH



OKIEM DYREKTORA
odpowiedzi od ok 17%
wszystkich dyrektorów
centrów handlowych
w Polsce



OKIEM UŻYTKOWNIKA
ponad 600 osób
z niepełnosprawnością
stałą, czasową oraz kobiet
w ciąży



OKIEM EKSPERTA
12 wizyt badawczych
w różnej klasy
obiektach na terenie
Polski



Tylko 9% osób z niepełnosprawnością, **6%** osób z czasową niepełnosprawnością i **3%** kobiet w ciąży odpowiedziało, że nie odwiedza centrów handlowych.

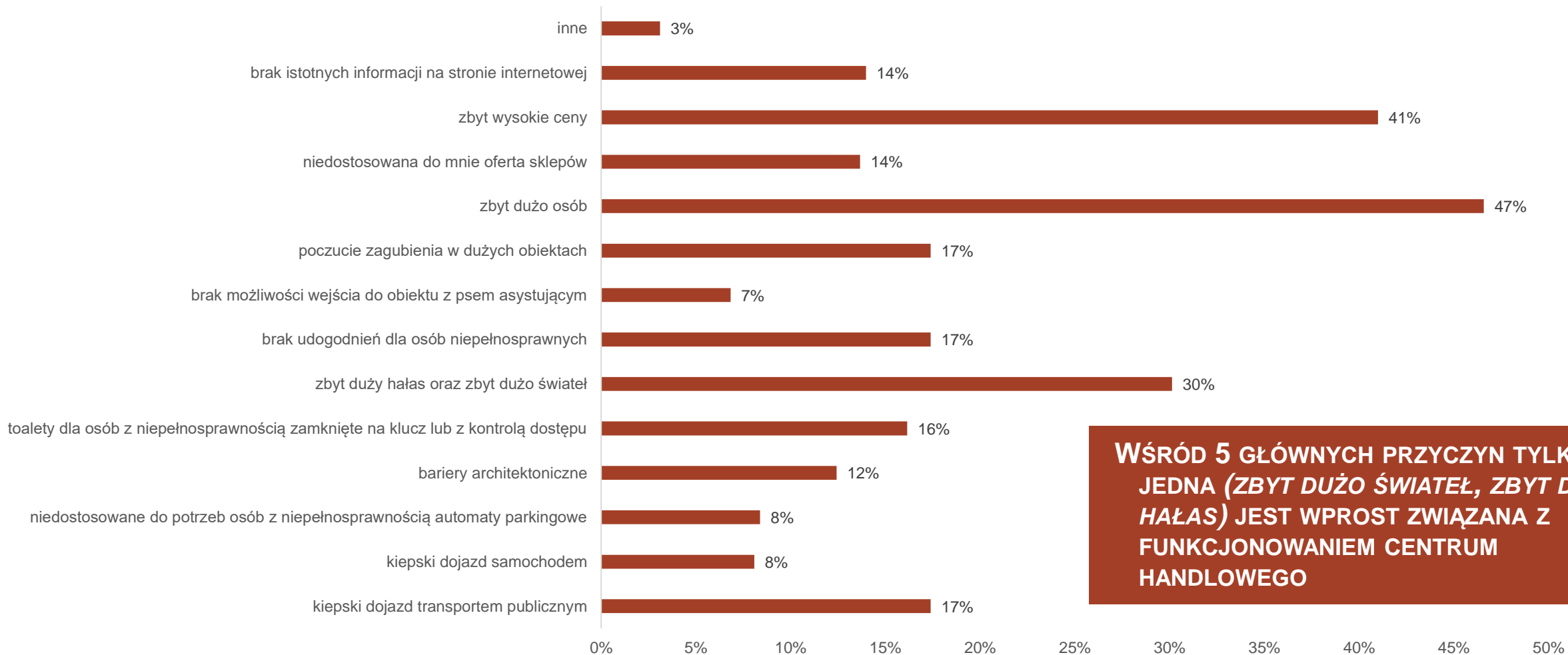


12% centrów handlowych do końca 2021 r. planuje wdrożenie rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością sensoryczną lub intelektualną oraz spektrum autyzmu.



W ciągu ostatnich **5 lat w 14,47%** centrów handlowych wprowadzono duże zmiany poprawiające dostępność obiektu

Co przeszkadza ci w centrum handlowym, które odwiedzasz (osoby z niepełnosprawnością)



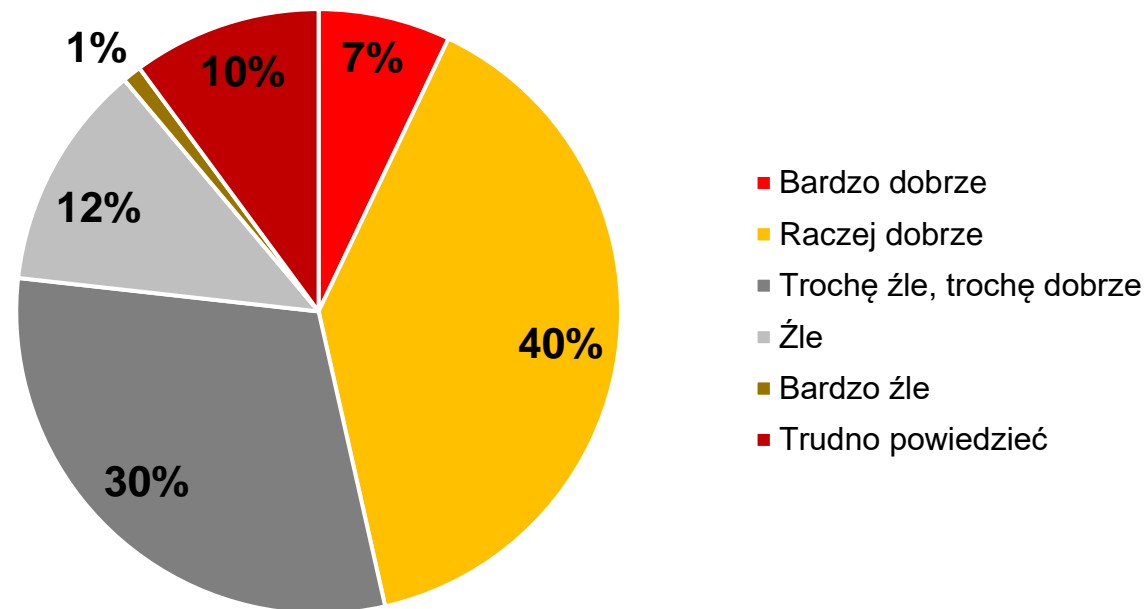
**WŚRÓD 5 GŁÓWNYCH PRZYCZYŃ TYLKO
JEDNA (ZBYT DUŻO ŚWIATEŁ, ZBYT DUŻY
HAŁAS) JEST WPROST ZWIĄZANA Z
FUNKCJONOWANIEM CENTRUM
HANDLOWEGO**



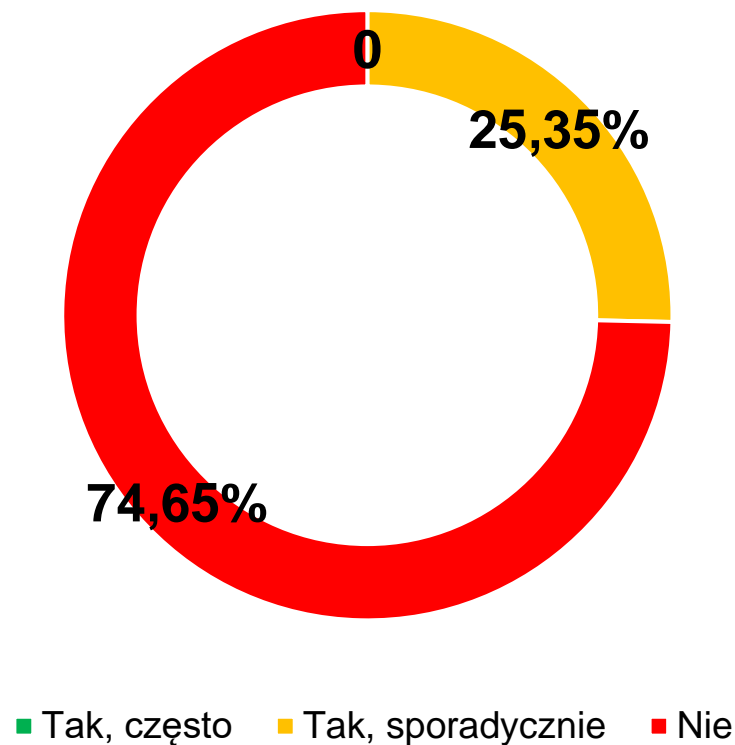
Nam wszystkim – klientom, użytkownikom, właścicielom, zarządcom centrów handlowych, jak i ich projektantom zależy tym, by podczas planowania, budowy, rewitalizacji czy rozbudowy obiektów handlowych uwzględnić możliwie wiele postulatów projektowania uniwersalnego.

**Aleksandra Zentile-Miller,
Członkini Zarządu PRCH,
Dyrektor Chapman Taylor International
Services, architektka**

Jak osoby z niepełnosprawnością oceniają centra handlowe?



Czy spotkał/a się Pan/Pani z negatywnymi reakcjami klientów dotyczącymi barier architektonicznych w obiekcie



**TYLKO CO CZWARTY DYREKTOR
OTRZYMAŁ NEGATYWNE SYGNAŁY
DOTYCZĄCE BARIER
ARCHITEKTONICZNYCH W SWOIM
OBIEKCIE**

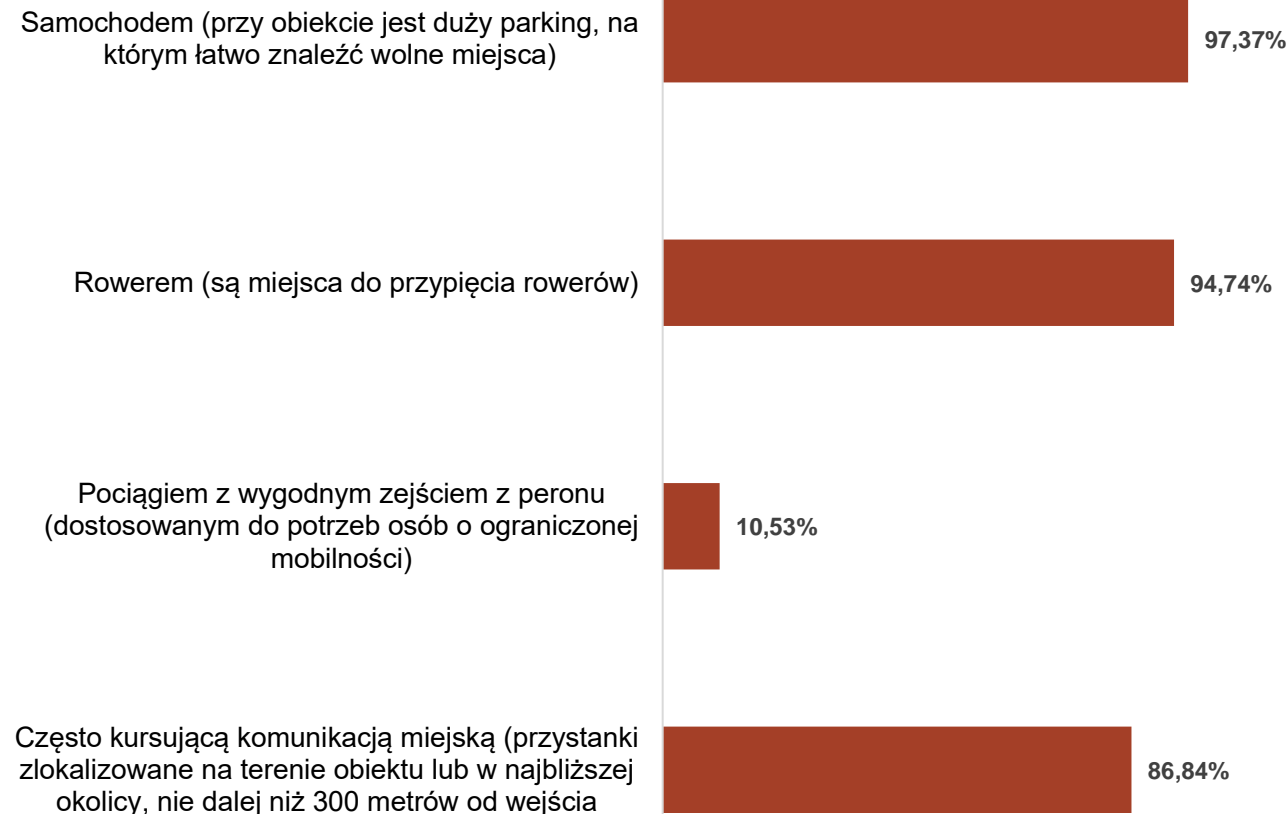


W kwestii zapewnienia dostępności komunikacyjnej kluczowa jest współpraca z samorządami, administracją publiczną i przedsiębiorstwami komunikacyjnymi. (...)

Właściciele i zarządcy bardzo często angażują się w inwestycje przestrzeni wokół centrów handlowych obejmujących drogi dojazdu, chodniki, węzły komunikacyjne. Dzięki nim zyskują wszystkie strony - klienci dogodny i bezpieczny dojazd, samorząd realizuje cele związane z budową infrastruktury dla mieszkańców, a deweloper, kosztem ogromnych nakładów, buduje długofalową pozycję centrum handlowego, docelowo zwiększając jego wartość.

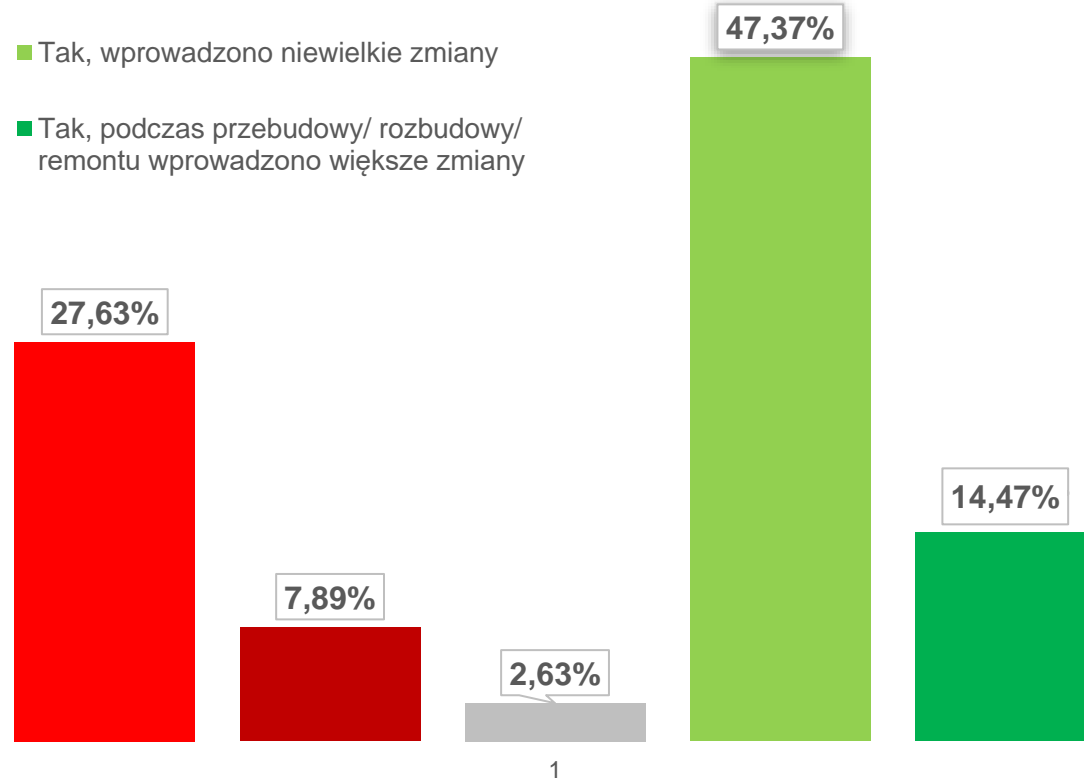
Anna Malcharek,
Wiceprezes PRCH
Dyrektor Zarządzająca Gemini Holding

Czy do obiektu można dotrzeć:



Czy w ostatnich 5 latach w obiekcie wprowadzono zmiany poprawiające jego dostępność?

- Nie, nie było takiej potrzeby
- Nie, ale zmiany są planowane
- Nie i zmiany nie są planowane
- Tak, wprowadzono niewielkie zmiany
- Tak, podczas przebudowy/ rozbudowy/ remontu wprowadzono większe zmiany



TAK 61,84%



POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES

Dobre praktyki



Dojazd i parkowanie

- dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością **automatów parkingowych** lub zapewnienie **alternatywnych sposobów opłacenia postoju**;
- miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością oraz miejsca dla rodzin z dziećmi **w pobliżu wejść**;
- drogi dla pieszych w obrębie parkingu – najkorzystniejsze jest **oddzielenie ich od ruchu samochodowego** (np. wydzielenie krawężnikami), a jeżeli nie jest to możliwe, przynajmniej **za pomocą wyraźnej zmiany koloru nawierzchni**.

Otoczenie budynku

- rozwiązania ułatwiające znalezienie wejścia, np.
 - czytelny układ komunikacyjny, z zachowaniem w miarę możliwości **dróg spotykających się pod kątem prostym**,
 - niezbyt duże szerokości ciągów komunikacyjnych. Jeżeli ze względu na natężenie ruchu konieczne są szerokie przestrzenie komunikacyjne, zamiast jednego ciągu o dużej szerokości można zapewnić **kilka równoległych, o małej szerokości np. przedzielając korytarz pasami zieleni**
- tworzenie **punktów orientacyjnych**, np. mała architektura, fontanna, plac zieleni
- ergonomiczne miejsca do siedzenia, **wyposażone w oparcia i podłokietniki**, o odpowiedniej wysokości i profilu





Wejścia

- **unikanie podnośników** – służą przede wszystkim osobom poruszającym się na wózku (nie są odpowiednie dla rodziców z dziećmi, rowerzystów), są wolne, często wymagają dodatkowej obsługi, mają małą przepustowość i nie zapewnią odpowiedniego komfortu,
- **drzwi** automatyczne – **najlepiej przesuwne**, ponieważ ich skrzydła w trakcie otwierania nie uderzą osoby korzystającej z wejścia,
- jeżeli drzwi są przeszklone, **odpowiednie oznaczenia** – służą nie tylko osobom z niepełnosprawnością, ale pozwalają uniknąć zderzenia z szybą także wszystkim, którzy są skupieni na innych sprawach



Toalety

- toalety dla osób z niepełnosprawnością powinny się znaleźć **na każdej kondygnacji**, na której znajdują się zwykłe toalety, a w miarę możliwości w każdym zespole toalet,
- **wzmocnienie ścian w miejscu montażu sprzętów i poręczy,**
- **system alarmowy** umożliwiający wezwanie pomocy w toaletach dla osób z niepełnosprawnością
- nie zamykać toalety dla osób z niepełnosprawnością na klucz lub **nie stosować innego systemu kontroli dostępu,**
- **Nie ukrywać** kranów, dozowników mydła i suszarek do rąk za lustrami, w blacie lub w ścianach



Pokoje rodzica z dzieckiem

- wyposażenie zasięgu osób o różnym wzroście oraz osób poruszających się na wózku,
- **przynajmniej dwie kabiny ustępowe** – po jednej dla dzieci i dorosłych. Rodzicom z dzieckiem w wózku łatwiej jest skorzystać z toalety w pokoju rodzica z dzieckiem niż z toalet ogólnodostępnych,
- dostęp do ręczników papierowych zamiast suszarek elektrycznych oraz do woreczków foliowych na zużyte środki higieniczne





Recepcje i punkty informacyjne

- Jeżeli nie jest możliwe stworzenie punktu informacyjnego lub recepcji, **przeszkolenie pracowników**, którzy będą w stanie udzielić klientom niezbędnej pomocy.
 - Pracownicy odpowiedzialni za wsparcie klientów powinny wyróżniać się strojem,
- w miarę możliwości umieścić punkt informacyjny lub recepcję w pobliżu wejścia.
- Odpowiednio oświetlić twarz pracownika recepcji

Procedury



- zadbać o szkolenia pracowników w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami,
- opracować procedury ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.



- możliwość wypożyczenia wózka dla osób o ograniczonej mobilności
- Jeśli to możliwe, zapewnić godziny z wyciszeniem muzyki, przygaszeniem świateł – dla osób nadwrażliwych sensorycznie i ze spektrum autyzmu





POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES

Dziękuję