

Raport ze spotkania „Sklepy Społeczne Dla Wszystkich” – omówienie roli i przyszłych działań w ramach sklepów społecznych w Gdańsku

Miejsce: Gdańsk, Centrum Integracji Społecznej, Floriańska 3

Czas: 30.03.2023, 10.00 – 12.00

1. Wstęp:

W dniu 30 marca 2023 odbyło się kolejne spotkanie w ramach projektu „Sklepy Społeczne Dla Wszystkich”, poświęcone omówieniu roli sklepów społecznych w Gdańsku. W poprzednich spotkaniach uczestniczyły pojedynczo określone grupy interesariuszy, tym razem spotkali się razem przedstawiciele kilku grup interesariuszy sklepu społecznego: klienci sklepu społecznego, wolontariusze, pracownicy socjalni z Centrum Pracy Socjalnej nr 2 w Nowym Porcie, pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku sprawujący nadzór nad sklepem, pracownicy sklepu oraz pracownicy Banku Żywności.

Wstępem do dyskusji nad przyszłą rolą i wizją sklepów społecznych była prezentacja odzwierciedlająca zarówno przekrój społeczny i demograficzny klientów sklepu społecznego, jak i ich opinie, obawy i potrzeby. Dane opracowane zostały na podstawie ankiet i wywiadów prowadzonych z interesariuszami sklepu społecznego w Nowym Porcie od stycznia do kwietnia 2022 roku.

Kolejna część spotkania poświęcona była omówieniu wniosków płynących z prezentacji, przedstawieniu wizji sklepów społecznych w oczach różnych grup interesariuszy sklepów społecznych w Gdańsku oraz dyskusji nad kierunkiem, w którym sklepy społeczne powinny się rozwijać, aby jak najlepiej zaspokajać wyrażone potrzeby interesariuszy i umożliwiać im działania samorzecznicze.

2. Omówienie prezentacji i wniosków z ankiet

W prezentacji przedstawiono syntetyczne opracowanie wyników ankiet i wywiadów prowadzonych wśród interesariuszy sklepów społecznych w Gdyni i Gdańsku. Wyniki przedstawiono w formie wykresów, przygotowano także sylwetkę przykładowego klienta sklepu społecznego w Gdańsku (tzw. personę). Zaprezentowano również typowe wypowiedzi klientów w odniesieniu do różnych zagadnień.

Badania ankietowe ujawniły znaczące różnice pomiędzy klientami sklepów społecznych w Gdyni (modus operandi: brak skierowań; sklepy głównie dla osób, które nie kwalifikują się do pomocy instytucjonalnej, w większości migrantów; ustalanie pierwszeństwa klientów w otrzymaniu żywności; kwalifikacja osób do długoterminowego korzystania ze sklepu prowadzona przez delegowanych pracowników socjalnych MOPS Gdynia) oraz w Gdańsku.

O ile w Gdyni klientami sklepu społecznego są w dużej mierze migranci w wieku produkcyjnym (w przedziale 34-44 lata), mieszkający w rodzinie, pracujący, postrzegający sklep społeczny jako miejsce uzupełnienia ich codziennych potrzeb żywieniowych, o tyle w Gdańsku typowy klient to kobieta w wieku 55+, żyjąca samotnie, niepracująca bądź pobierająca świadczenia emerytalne/rentowe, dla której pomoc żywnościowa w sklepie społecznym w okresie jej otrzymywania stanowi podstawę wyżywienia. Osoba ta, oprócz korzystania ze skierowania do sklepu społecznego, korzysta również z innych ustawowo należnych świadczeń socjalnych, a o możliwości korzystania ze sklepu dowiedziała się od pracownika socjalnego, względnie podczas wizyty w MOPR Gdańsk. Typowy klient sklepu społecznego w Gdańsku raczej nie oczekuje znaczącej poprawy swojej sytuacji materialnej, a jego funkcjonowanie w dużej mierze uzależnione jest od środków przekazywanych w ramach pomocy społecznej.

Tak wyraźne różnice pomiędzy klientami sklepów społecznych w Gdańsku i w Gdyni niewątpliwie spowodowane są różnymi założeniami, które przyświecały powstaniu sklepów społecznych w każdym z miast. O ile w Gdyni sklepy społeczne były głównie przeznaczone dla osób, które nie mogą korzystać z pomocy społecznej przewidzianej ustawowo (głównie są to migranci, którzy mają ograniczone prawa socjalne ze względu na nieuregulowany status pobytowy), o tyle w Gdańsku sklep społeczny w Nowym Porcie jest dedykowany głównie wsparciu żywnościowemu klientów MOPR w Gdańsku. Sytuację zbliżoną do obserwowanej w sklepach społecznych w Gdyni, odnotowano w sklepie społecznym

w Gdańsku, ul. Aksamitna 4, gdzie nie przewidziano skierowań dla klientów, a jedynymi ograniczeniami w korzystaniu ze sklepu społecznego są: konieczność udokumentowania zamieszkania w Gdańsku (nie musi być to meldunek) oraz ograniczenie liczby wizyt w sklepie społecznym do trzech w roku kalendarzowym.

Gdańscy klienci opisując możliwe udogodnienia przede wszystkim akcentowali możliwość częstszego otrzymywania skierowań, zróżnicowania asortymentu, stworzenia bardziej przyjaznych warunków oczekiwania na wejście do sklepu (możliwość stworzenia „poczekalni”), ograniczenia kolejki oraz zwiększenie powierzchni sklepu. Część klientów wspominała o problemach ze zrozumieniem systemu punktowego obowiązującego w sklepie społecznym w Nowym Porcie.

Jednocześnie ankietowani gdańscy klienci podkreślali fachowość i życzliwość osób pracujących w sklepie społecznym w Gdańsku. Zaznaczali jednocześnie fakt, że w sklepie zawsze jest możliwość wyboru – nawet jeżeli nie ma najbardziej pożądanego produktu tj. mięsa czy wędlin, to jest możliwość wyboru spośród warzyw, owoców i produktów długoterminowych (np. kasze, ryż, makarony).

Sklep społeczny w Gdańsku, tak samo jak sklep społeczny w Gdyni, pełni również rolę punktu wydań pakietów żywnościowych. Aczkolwiek nie zostało to uwidocznione w ankiecie, warto zauważyć, że łączenie tych dwóch funkcji jest potencjalnie konfliktogenne, ze względu na różnice zestawu produktów, które otrzymuje się w ramach pakietu żywnościowego a tych, które można w ramach przyznanych punktów wybrać w sklepie społecznym. Remedium na ten potencjalny problem zastosowanym w Gdańsku jest możliwość wyboru dodatkowo produktów świeżych przez osoby, które odbierają pakiet żywnościowy.

3. Dyskusja i wnioski

Początek dyskusji zdominowały dwie kwestie: częstotliwości wydawania skierowań oraz trudności związanych z faktem, że liczba osób zainteresowanych otrzymaniem skierowania znacznie przekracza liczbę skierowań dostępnych w danym CPS. Poruszono także temat pakietów żywnościowych stanowiących formę interwencyjnej pomocy żywnościowej. Wyjaśniono, że w przypadku odbioru pakietów interwencyjnych, w celu skompletowania prawidłowego pod względem żywieniowym pakietu pracownicy sklepu społecznego umożliwiają uzupełnienie zestawu artykułów w pakiecie o produkty świeże, szczególnie warzywa i owoce oraz produkty wydawane w ramach tzw. gratisów (w danym dniu wydawane klientom ze skierowaniami poza limitem wagi i punktów).

W toku dyskusji rozwinięto temat wyborów żywieniowych klientów sklepu społecznego oraz roli sklepu społecznego jako miejsca umożliwiającego zmianę nawyków żywieniowych, co może się przełożyć na polepszenie stanu zdrowia osób korzystających ze wsparcia. Uznano, że jest to proces długotrwały, jednak jego zainicjowanie ma aprobatę zarówno pracowników MOPR, jak i obsługi sklepu.

Kolejnym punktem dyskusji była możliwość wykorzystania sklepu społecznego jako miejsca umożliwiającego dostęp do interesujących informacji, względnie pomocy w załatwieniu spraw bytowych. Zgłoszono zapotrzebowanie na wykorzystanie sklepu społecznego jako punktu, w którym można otrzymać informacje na temat projektów prowadzonych przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie. Ustalono, że forma informacji powinna być możliwie przejrzysta, zawierająca podstawowe dane, tj. cel projektu, możliwe formy pomocy, dane kontaktowe do osoby udzielającej informacji w MOPR. Ustalono również, że wprowadzenie proponowanych zmian wymaga stałej, niezakłóconej wymiany informacji pomiędzy MOPR Gdańsk i Bankiem Żywności.

Obecne na spotkaniu wolontariuszki – mieszkanki Nowego Portu – podkreślały rolę, jaką sklep społeczny pełni na terenie dzielnicy. Opowiedziały też o swojej drodze od klientek do pracy w sklepie w charakterze wolontariuszek, zauważając, że sklep stanowi dla nich możliwość samorealizacji i wpływu na to, jak funkcjonuje społeczność dzielnicy.

Zanotowano następujące wnioski z dyskusji:

- w związku z uruchomieniem sklepu na ulicy Aksamitnej konieczne jest zmodyfikowanie używanych dotychczas przez Bank Żywności kanałów komunikacyjnych, poprzez uwzględnienie kanałów rozpowszechniania informacji dostępnych

dla osób wykluczonych cyfrowo, w tym seniorów, tak aby informacja o możliwości otrzymania nieodpłatnej pomocy żywnościowej w trybie interwencyjnym dotarła do jak największej liczby osób potrzebujących.

- formuła sklepu sprzyja samorzecznictwu w społeczności lokalnej, ale istotną rolę pełni tu czynnik ludzki, czyli temperament i nastawienie osób pracujących w sklepie – zarówno animatorki, jak i wolontariuszy.

- dzięki informacjom na temat zdrowej diety, polecenie określonych produktów, reglamentowanie dostępu do wędlin i mięsa do 0,5 kg na każde 2,5 kg żywności oraz promowanie warzyw i owoców, wraz z popularyzowaniem przepisów na ich wykorzystanie, możliwe będzie zachęcanie do zmiany szkodliwych nawyków żywieniowych klientów sklepu społecznego na zgodne z obecnie obowiązującymi zaleceniami dietetycznymi.

- sklep społeczny może stać się punktem, w którym promowane będą projekty pomocowe prowadzone przez MOPR Gdańsk. Do realizacji tego punktu konieczny jest niezakłócony i stały przepływ informacji na temat prowadzonych projektów pomiędzy MOPR i Bankiem Żywności.

- pracownicy sklepu społecznego mają możliwość niewydania żywności i wstrzymania obsługi klienta ze skierowaniem w przypadku, jeżeli osoba będzie łamała postanowienia regulaminu względnie poinformuje pracownika sklepu społecznego, że asortyment produktów dostępnych w sklepie nie odpowiada jej wymaganiom. O fakcie i przyczynach wstrzymania obsługi klienta pracownicy socjalni muszą być poinformowani pisemnie/mailowo.

	Gdańsk	Gdynia
Profil osoby korzystającej	Kobieta, 55 lat, jest gdańszczanką, bezrobotna, ma problemy zdrowotne, które ograniczają jej możliwość pracy. Mieszka i gospodaruje sama. Jej sytuacja jest ciężka i w najbliższym czasie trudno liczyć na jej poprawę. O Sklepie dowiedziała się od pracownika socjalnego MOPR. Oprócz korzystania ze wsparcia w Sklepie pobiera też różne świadczenia socjalne.	Kobieta, 35 lat, jest migrantką, Mieszka w Polsce od 2 lat. Ma regularną pracę, ale pracuje poniżej kwalifikacji – nie może pozwolić sobie na pracę na pełen etat ze względu na konieczność opieki nad dziećmi. Mieszka z mężem i dziećmi w wynajętym mieszkaniu w Gdyni. O Sklepie dowiedziała się od koleżanki, również migrantki. Oprócz Sklepu Społecznego nie korzysta z żadnego innego wsparcia i nie zwracała się o pomoc.
Skąd dowiedziała się o Sklepie?	Przez mojego opiekuna społecznego z MOPR-u Nie pamiętam, ale na pewno z MOPR-u Poszłam do pana radnego, on napisał mail do Banku Żywności, tak dostałam informację gdzie mam jechać, a potem poszłam do MOPS-u Część rozmówców mówiła, że słyszała o sklepie od sąsiadów i znajomych, którzy również korzystają ze wsparcia – zwłaszcza mieszkańców Nowego Portu.	Od sąsiadki, ona też jest z Ukrainy Od kobiety, nasze dzieci chodzą do tej samej klasy Powiedziała mi znajoma Od żony kolegi z pracy męża Od koleżanki z pracy 2 osoby nie wiedziały (nie pamiętały) skąd, nikt nie wskazał internetu jako źródła.
Czym jest dla niej Sklep?	Koniecznością, pewnym źródłem jedzenia, na które inaczej nie mogłaby sobie pozwolić, pomaga zrobić zapasy, pozwala oszczędzić pieniądze.	W pierwszych miesiącach na emigracji był ogromnym wsparciem, potem jest uzupełnieniem codziennego funkcjonowania.
Jakie ma potrzeby?	Więcej dostępnych skierowań w roku, większa różnorodność produktów, zmniejszenie kolejek, wygodna „poczekalnia”.	Częstsze odbiory, np. raz w tygodniu (obecnie średnio raz w miesiącu), większy metraż pomieszczenia sklepowego, większy wybór produktów.
Co jej przeszkadza?	Wszystko, co powinno [się] poprawić w działaniu sklepiku to te kolejki. Stoi się godzinami i czasami nic nie wybiorę, bo nie ma. Poprawić by trzeba ludzi korzystających ze sklepów, zbyt długo wybierają towar, tworzą się kolejki... Jak tutaj się mówi „dzisiaj nic nie ma”, no to nieprawda. Jest ok, może tylko [mogłoby być] więcej produktów.	Chciałbym przychodzić po żywność częściej niż raz w miesiącu. Według mnie potrzeba więcej miejsca i częstsza możliwość wydawania produktów.

	<p><i>Żeby można było spokojnie usiąść [...] jakaś ławeczka dla niepełnosprawnych czy starszych osób.</i></p> <p><i>Większa ilość punktów oraz zwiększenie dostępności skierowań więcej niż 3 razy w roku.</i></p>	
<p>Co Klienci mówią o swoich wrażeniach?</p>	<p>Odpowiedzi z ankiet: „Sklep to bardzo duże wsparcie, inaczej nie miał(a)bym co jeść” (44%), „To ważne wsparcie” (44%).</p> <p><i>Ja bym nie miał żadnych uwag co do wyposażenia, ani co do udoskonalania tutaj w sklepie. Każdy znajdzie to, co chce.</i></p> <p><i>Tu nie ma być luksusowo, to jest „wszędł i wyszedł”. Nie patrzę na jakieś tam walory estetyczne w tym wypadku. Ten sklep ratuje budżet domowy, marny.</i></p>	<p>Odpowiedzi z ankiet: „To ważne wsparcie” (57%), „To przydatna pomoc, pozwala zaoszczędzić i zrobić zapasy” (29%). Tylko 11% ankietowanych zadeklarowało, że bez Sklepu nie miałyby co jeść (dla porównania: w Gdańsku 44%).</p> <p><i>Przyjemnie i miło, ale i trochę dziwnie, dlatego że nigdy niczego od nikogo nie dostawałam za darmo w kraju ojczystym.</i></p> <p><i>Sklep bardzo pomaga, jest bardzo ciężko na początku, jak się przyjeżdża do obcego kraju.</i></p> <p><i>To było ogromne wsparcie dla nas, po przeprowadzeniu się liczyliśmy każdą złotówkę, ale teraz jest już trochę łatwiej.</i></p> <p><i>Mieszkam trochę daleko, ale to mój problem. Żeby dostać darmowe jedzenie, mogę po nie jechać dłużej.</i></p> <p><i>„Wszystko, co darmowe, jest zawsze dobre”.</i></p>
<p>Jakie emocje budzi Sklep?</p>	<p><i>Najbardziej podoba mi się nastawienie pani Beaty i pani Ani do klientów. Czuję się komfortowo.</i></p> <p><i>Obsługa jest bardzo życzliwa, życiowa przede wszystkim.</i></p> <p><i>Za pierwszym razem w sklepie był taki pan, pamiętam, że dostałam tak dużo jedzenia, byłam taka szczęśliwa.</i></p> <p><i>Już chcę się uwolnić od tego, bo nie powiem, żebym się dobrze czuł przychodząc tu. Jakież mam inne ambicje. [...]</i></p> <p><i>Bardzo jestem zadowolona, miła obsługa jest, wszystko zadbane. Cieszę się, że można sobie wybrać towar, którego mnie nie stać na kupienie.</i></p>	<p><i>Pierwsza wizyta w sklepie to było jak światło na końcu tunelu.</i></p> <p><i>Tu zawsze można porozmawiać i uzyskać jakąś poradę. Pani Małgorzata i Pan Krzysztof [...] wiedzą o wszystkim, co się dzieje w moim życiu.</i></p> <p><i>Najbardziej miłe, co jest w tym wszystkim, jest to pani Małgorzata.</i></p> <p><i>Jestem bardzo wdzięczna za pomoc.</i></p>