

Souhrnná informace

„Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám“.

ZKRÁCENÝ VÝSTUP PRO WEBOVOU PREZENTACI A PŘÍLOHA K TISKOVÉ INFORMACI

Umístění informace na webu:

<https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/45-sluzby-a-zranitelny-spotrebitel.php>

Souhrnná informace (pracovní dokument - situační analýza) „Mezinárodní a evropské normy ku pomoci seniorům a zdravotně postiženým osobám“, shrnuje veřejně dostupné informace či odkazy na ně ve vztahu k danému tématu - ke stažení [Zde](#).

Kabinet pro standardizaci spolupracuje s mnoha partnery – Sdružením českých spotřebitelů, Národní radou osob se zdravotním postižením ČR, výrobními a obchodními podniky a jejich zastřešujícími orgány, se subjekty infrastruktury kvality, regulačními orgány atd. - s cílem zvyšovat povědomí o zranitelnosti spotřebitelů s omezenými schopnostmi pohybu a orientace a vytvářet podporovat nástroje pro řešení zapojení těchto osob do běžného života. Jedná se zejména o zdravotně postižené či starší osoby - seniory, ale také třeba těhotné ženy apod., souhrnně – zvláště zranitelní spotřebitelé.

Kabinet velmi oceňuje, že pro rok 2022 získal od České agentury pro standardizaci zakázku rozvinout aktivity ke zviditelnění významu norem v několika oblastech a jednou z nich je právě oblast (zvláště) zranitelných spotřebitelů. Rada kvality ČR při MPO podpořila vydání tištěné publikace připravené na základě „sebraných informací“ (situační analýza).

Podíl starších osob se zvyšuje rychleji, než je tomu u ostatních věkových skupin. V rozvinutých zemích podíl seniorů již překročil podíl dětí. Každý se můžeme najednou stát „zvláště zranitelným“. Je důležité, aby organizace byly schopny rozpoznat a ochotny podporovat ty, kteří jsou zranitelní. Klíčový je inkluzivní design (inkluzivní prostředí) a férové a flexibilní služby. Poptávka po přístupných výrobcích a službách je vysoká a počet osob se zdravotním postižením podle prognóz výrazně poroste.

Technické normy jsou vhodným nástrojem pro zajištění bezpečnosti výrobků a služeb a také jejich kvality, jejich přístupností pro všechny, a to bez ohledu na schopnosti a věk spotřebitelů. Opatření k tomu jsou přijímána na globální i evropské úrovni.

Konkrétním příkladem naplnění Úmluvy Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením úmluvy na globální úrovni je norma ISO 22458: 2022 – Zranitelnost spotřebitelů – Požadavky a pokyny pro návrh a poskytování komplexních služeb. Poskytuje pokyny pro organizace a pomáhá jim navrhovat a poskytovat spravedlivé, flexibilní a inkluzivní služby, které mohou snížit rizika a zlepšit pozitivní výsledky pro spotřebitele v situacích se zřejmými riziky pro zranitelné spotřebitele.

Zásadním harmonizujícím dokumentem EU pro oblast přístupnosti služeb je Evropský akt o přístupnosti. Jeho účelem je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu sblížením právních a správních předpisů členských států, pokud jde o požadavky na přístupnost u určitých výrobků a služeb. Regulací odstraníme překážky volného pohybu některých přístupných výrobků a služeb vyplývajících z rozdílných požadavků na přístupnost v členských státech, resp. vzniku těchto překážek předejdeme. Akt se zabývá požadavky na přístupnost konkrétních výrobků a služeb – pro počítače a operační systémy; bankomaty, automaty na prodej vstupenek a odbavení; telefony a chytré telefony; televizní zařízení související se službami digitální televize; audiovizuální mediální služby, jako je televizní vysílání a související spotřebitelské vybavení; služby související s leteckou, autobusovou, železniční a vodní osobní dopravou; bankovní služby; elektronické knihy; elektronický obchod. Akt je směrnicí „nového přístupu“ a tak dojde současně k využití technických norem i při poskytování předpokladu shody s konkrétními právními požadavky.

Pro zviditelnění významu norem pro oblast zvláště zranitelných spotřebitelů jsou samozřejmě nejdůležitější příklady konkrétních norem v konkrétních oblastech.

Tyto normy obecně naplňují **koncept Design pro všechny** (Design for All), který znamená vytváření prostředí pro lidskou rozmanitost, začlenění a rovnost. Jeho cílem je umožnit maximální využití výrobků, zboží a služeb.

Evropská normalizace zahrnuje konkrétní normu pro přístupnost výrobků, zboží a služeb podle konceptu Design pro všechny (ČSN EN 17161). Je určena nejen pro tvůrce norem, ale i pro výrobce a poskytovatele služeb.

Významných norem pro naplnění konceptu design pro všechny je samozřejmě celá řada; týkají se např. ergonomie, terminologie aj. Neopomenutelné jsou **normy ve vztahu ke kompenzačním pomůckám** (ISO 21856:2022 Kompenzační pomůcky – Obecné požadavky a zkušební metody). Tento dokument specifikuje obecné požadavky a zkušební metody pro asistenční produkty, považované za zdravotnické prostředky, určené k použití ke zmírnění nebo kompenzaci zdravotního postižení. Konkrétní normy se vztahují na invalidní vozíky - ručně poháněné, resp. elektricky poháněné.

Hlavobolem osob se zdravotním postižením v Česku je **přístupnost v zastavěném prostředí** (lépe řečeno „nepřístupnost“). Normy přitom různá aspekty dokonale pokrývají, je jen třeba je správně a efektivně využívat a dodržovat. Přístupnost zastavěného prostředí je totiž klíčovým prvkem pro zajištění účinné účasti občanů EU v každodenním životě, jakož i vhodnosti budov, ulic, parků, k účinnému používání lidmi s ohledem na jejich postižení nebo věk. Na tomto místě jen zmíníme existenci evropské normy na funkční požadavky přístupnost a využitelnosti zastavěného prostředí (nová norma je z roku 2021; ČSN EN 17210).

A specifickou oblastí standardizace jsou **výtahy**. Evropská standardizace zahrnuje více norem ve vztahu k výtahům. V rámci nedávné revize normy pro konstrukci a montáž výtahů (ČSN EN 81-70 ed. 3) byla mj. řešena problematika kontrastu tlačítek u výtahů, což bylo spotřebiteli prosazováno zejména v zájmu osoby se zrakovým postižením.

Elektronická přístupnost nebo eAccessibility (EACC) je další zásadní oblastí pro zajišťování přístupnosti ve specifické oblasti IKT. Norma ČSN ETSI EN 301 549 specifikuje požadavky na funkční přístupnost platné pro výrobky a služby IKT spolu s popisem zkušebních postupů a metodiky hodnocení pro každý požadavek přístupnosti ve formě, která je vhodná pro použití při zadávání veřejných zakázek v rámci Evropy.

Přímý význam pro spotřebitele **v oblasti dopravy** má zejména nová norma ČSN EN 17478 Dopravní služby – Zákaznická komunikace týkající se služeb osobní dopravy – Koncept Univerzální design. Dokument specifikuje požadavky a doporučení pro plánování, návrh, vývoj a zajišťování uživatelské komunikace týkající se osobní dopravy tak, aby byla tato komunikace přístupná, srozumitelná a použitelná pro co nejširší okruh uživatelů, včetně osob se zdravotním postižením a starších osob.

Více než miliarda lidí na světě žije s nějakým druhem hendikepu, kvůli němuž pro ně **cestování** často představuje náročnou záležitost. Mezinárodní normalizace má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Mezinárodní norma pro přístupný cestovní ruch pro všechny (zavedená jako ČSN ISO 21902:2022) má za cíl odstranit zbytečné překážky a zpřístupnit cestování každému. Norma poskytuje požadavky a směrnice, které mají zajistit rovný přístup a požitek z cestování lidem všech věkových kategorií a schopností.

Z uvedené sumarizace je zřejmé, jak velký význam mají technické normy pro začleňování zvláště zranitelných spotřebitelů do společnosti a normálního života, kterými jsou obecně senioři a dále osoby se zdravotním postižením.

(Kabinet pro standardizaci, říjen 2022)