

Toxické a alergenní materiály

Vyvarování se alergenních a toxických materiálů je obzvláště důležité pro osoby s poruchou chuti a čichu nebo pro lidi s dotykovou či respirační alergií. Příkladem předmětů denního užívání, které dokáží způsobit alergickou reakci, jsou například kliky a okenní rámy z niklu a chromu.

Kontakty, spolupráce, koordinace

Z uvedeného přehledu témat a problémů, které mají ve vztahu k výrobkům a službám pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace zásadní význam s ohledem na kvalitu jejich života, vyplývá, jak široká a složitá je to oblast. A to je seznam samozřejmě jen indikativní. Naše sdružení proto disponuje nejen externími experty zaměřenými na některé tyto oblasti, ale spolupracujeme i s asociacemi, které různé skupiny osob s po-

stižením zastupují, např. se Svazem neslyšících a nedoslýchavých ČR a Asociací organizací neslyšících a nedoslýchavých. Smlouvu o spolupráci, která zahrnuje i delegaci koordinace technické normalizace prostřednictvím Kabinetu pro standardizaci máme sjednanou s Národní radou osob se zdravotním postižením ČR a se Sjedenou organizací nevidomých a slabozrakých ČR.

Na evropské úrovni jsme velmi úzce zapojeni do činností zmiňované organizace ANEC a působíme rovněž na globální úrovni v pracovních skupinách ISO CO-POLCO. Své aktivity v oblastech normalizace, jejíž prostřednictvím zlepšujeme kvalitu života všech, chceme dále rozšiřovat a prohlubovat. Vítejte proto spolupráci s dalšími osobami i organizacemi.

Ozvěte se nám.

Pod záštitou a s podporou
Národní politiky kvality



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY



Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel.: / fax: 495 217 101, email: garamon@garamon.cz
příjem inzerce: 495 499 086, email: radnice@garamon.cz

Vydalo: © Sdružení českých spotřebitelů pro Kabinet pro standardizaci, o.p.s.
Text: © Ing. Libor Dupal, Ing. Aleš Jankech
ISBN 978-80-904633-7-0

s vysokou pravděpodobností mohou způsobit vizuálně vyvolaný záchvat.

Podání informací - lokace, uspořádání, viditelnost atp.

Poloha informací na produktu, v budově nebo i informace o určité službě (například upozornění na podmínky, za kterých čistírny přijímají oblečení) je velice důležitá. Musí být nápadná nejen pro osoby s mentálním nebo zrakovým postižením, ale také i pro osoby na invalidním vozíku. Musí být dostupná bez shýbání či natahování se. To znamená, že způsob podání informací by měl být flexibilní, nastavitelný nebo duplicitní. Informace by měly být k dispozici na místě, kde nedojde k jejich překrytí. U výrobků k tomu například může dojít při držení věci oběma rukama.



Uspořádání informací také významně ovlivňuje, jak snadno jsou čitelné pro někoho se zrakovým či kognitivním postižením. Příklady faktorů, které hrají hlavní roli, jsou logická seskupení informací, délka textového řádku nebo relevance informací.

Vhodným osvětlením lze zajistit lepší viditelnost informací pro osoby se zrakovým postižením. Vhodné osvětlení se může rovněž týkat i osob s poškozením sluchu, které potřebují odezírat ze rtů nebo komunikovat ve znakové řeči. Přílišná intenzita osvětlení ovšem může naopak způsobovat odlesky nebo tmavší stíny. Nevhodné jsou reflexní plochy na informačních panelech nebo varování vytištěná na lesklém papíru.

Barvy jsou důležité pro snadnější rozpoznávání a viditelnost obecně. Určité kombinace barev mohou znatelně zvýšit čitelnost informací. Jedná se například o černý text na žlutém nebo světle šedivém podkladu. Může dojít ale také k opačnému efektu. Například osoby s barvoslepostí obtížně rozliší kombinaci zelené a červené. Nápis v pastelových odstínech na pastelovém pozadí může být také snadno přehlédnut.

Všechny informace, které jsou poskytovány barevně, by rovněž měly být čitelné i pro osobu barvoslepou.

Požadovaná velikost písma závisí na předpokládané pozorovací vzdálenosti, úrovni osvětlení a barevném kontrastu textu oproti pozadí. Čitelnost také ovliv-

ňuje volba stylu písma, s patkou či bez, kurzíva nebo tučnost textu. Důležitým poznatkem je, že texty psané pouze velkými tiskacími písmeny jsou obtížně čitelné.

Hlasitost a poloha

Lidé se sluchovým postižením jsou vystaveni zvýšenému riziku nebo jsou znevýhodněni při poplachovém varování v případech, kdy není zvuk poplachu dostatečně hlasitý nebo poloha tónu je příliš nízká nebo naopak vysoko. Pokud je to možné, hlasitost by měla být nastavena v co nejširším rozsahu. Výstražný alarm by také měl být šířen v několika frekvencích.

Pomalé tempo předávání informace

Oznámení, která jsou prezentována v pomalém tempu, umožňují posluchači lépe pochopit obsah sdělení. Správná rychlost zobrazovaného textu a časové prodlevy dávají čas k pochopení informace. Rychle předávaná sdělení mohou znamenat pro osoby se zrakovým, sluchovým či mentálním postižením problém. Toto se týká především časových prodlev u sdělení na displejích a obrazovkách.

Charakteristická forma výrobku nebo balení

Výrazné tvary a další identifikační znaky výrobku mohou osobám s postižením zraku či hmatu usnadnit manipulaci, používání (rozlišování ovládacích prvků) nebo například samotnou montáž jednotlivých částí.

Pokud je to možné, měl by tvar výrobku a umístění ovládacích prvků naznačovat orientaci výrobku tak, aby osoba s postižením zraku mohla snadno lokalizovat, zda jde o přední část, zadní část, vršek nebo spodek.

Snadné a správné používání výrobku

Velikost, tvar a hmotnost mají vliv na to, jak složité je manipulovat s výrobkem (zvedat, držet, nosit). Zvedání a držení je jednodušší, pokud je design výrobku uzpůsoben. Preferovány jsou lehké, kompaktní součásti, a proto je nutné přehodnotit výrobní postupy z hlediska hustoty materiálu. Obaly musí být snadno otevíratelné a uzavíratelné nebo odstranitelné. Často totiž dochází ke zraněním, pokud spotřebitel na otevírání začne používat nože či jiné pomůcky.

Zřetelně a jasně musí být na obalu vyznačeno datum spotřeby, aby u osob s postižením čichu a chuti nedošlo k otravě jídlem.

Povrchová teplota

Plochy, se kterými se může uživatel nedopatřením dostat do kontaktu při běžném používání, nesmí být příliš horké či naopak studené (dvířka trouby). Je nutné pečlivě zvážit, jaké materiály použít na které části výrobku. Varování o tom, kde mohou být teploty extrémně nízké nebo vysoké, je důležité především pro osoby s nižší citlivostí dotykových receptorů i pro osoby s postižením zraku.

KABINET
PRO STANDARDIZACI

...top-normy.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ o.s.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Kvalita života pro všechny? Za pomoci technických norem



Technické normy napomáhají zohlednit různé potřeby obyvatelstva a vytvořit nové příležitosti k podnikání a poskytování inovativních řešení s ohledem na podporu produktů, služeb a infrastruktury, která bude přístupná každému jedinci. Technická normalizace má ale také velký potenciál k odstranění překážek, které brání osobám se zdravotním postižením a starším lidem uplatnit jejich schopnosti a plnohodnotně se účastnit všech oblastí života. Proto se v dnešní době často zdůrazňuje koncept “Konstrukce pro všechny”. Představuje kreativní a etickou výzvu pro normalizaci, designéry, podnikatele, orgány veřejné správy a politiky, protože jeho cílem je umožnit všem lidem, aby měli rovný přístup do budov, k dopravě, vzdělání, zaměstnání, bydlení, zdravotnickým zařízením, informacím, kultuře, volnočasovým aktivitám a ke spotřebitelským výrobkům a službám.

Sdružení českých spotřebitelů a obecně prospěšná společnost Kabinet pro standardizaci považují posilování zapojení spotřebitelů do technické normalizace za svoji prioritu. S tím souvisí i zvyšování povědomí společnosti o významu norem pro nejrozličnější segmenty hospodářství a života. Jsme proto rádi, že Rada kvality ČR podpořila naši aktivitu, zaměřenou na zviditelnění úlohy norem ve vztahu k osobám s omezenou schopností pohybu nebo orientace spočívající ve vydání této tiskoviny.

Ing. Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro Standardizaci, předseda Sdružení českých spotřebitelů

Sedm zásad „Konstrukce pro všechny“

- 1. Spravedlivé využití:** Konstrukce výrobku musí být použitelná a prodejná pro všechny bez jakéhokoli vyčleňování specifických skupin spotřebitelů.
- 2. Flexibilní využití:** Konstrukce výrobku musí vyhovovat širokému okruhu individuálních preferencí a dovedností.
- 3. Jednoduché a intuitivní využití:** Konstrukce výrobku musí být jednoduše pochopitelná a použitelná bez ohledu na uživatelskou zkušenost, znalosti, schopnosti či úroveň koncentrace.
- 4. Vnímatelné a srozumitelné informace:** Konstrukce výrobku musí jasně a srozumitelně poskytovat nezbytné informace bez ohledu na podmínky okolního prostředí či uživatelskou schopnost vnímat.



- 5. Tolerance chyb:** Konstrukce výrobku musí minimalizovat možná nebezpečí a negativní důsledky náhodných nebo nezamýšlených akcí.
- 6. Nízká fyzická námaha:** Konstrukce výrobku musí být jednoduše a pohodlně použitelná s vynaložením minimálního úsilí.

- 7. Velikost a prostor pro přístup a užití:** Konstrukce výrobku musí být taková, aby byly umožněny všechny potřebné manipulace nezávisle na výšce těla, držení těla nebo pohyblivosti.

Díky technickým normám se daří tyto principy nejen propagovat, ale především uplatňovat ve výrobě a na trhu. Není to ovšem samo sebou: dosahováno je toho i vlivem velkého úsilí zástupců spotřebitelů v různých orgánech a na různých platformách pro vývoj a uplatňování norem.

V dalším textu uvádíme různé příklady, kde koncept „Konstrukce pro všechny“ již nachází uplatnění v praxi, anebo by ho nacházet měl, a v čem vlastně tento přístup spočívá.

Uspadnění používání domácích spotřebičů pro starší a handicapované osoby

Cílem normalizace je dosáhnout větší samostatnosti starších a handicapovaných lidí skrze snadnější manipulaci s domácími spotřebiči. V požadavcích na spotřebiče mohou hrát důležitou roli například data o míře přilnavosti či síle, která musí být vynaložena ke stisknutí knoflíku, pohnutí s pákou, otevření dvířek atd. Potřebné hodnoty byly získány v rámci výzkumných projektů zajišťovaných organizací ANEC („Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci“) a budou uplatňovány pro zapracování do příslušných nových či revidovaných norem.

Bezpečnost domácích spotřebičů pro všechny spotřebitele

Cílem evropských technických předpisů a norem je zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele bez ohledu na věk nebo schopnosti. Normy na elektrické domácí spotřebiče však donedávna nedostatečně zapracovávaly bezpečnostní opatření. Organizace ANEC byla úspěšná v přepracování několika takových norem tak, aby důsledněji zohledňovaly bezpečnost dětí, starších a handicapovaných uživatelů. Týkalo se to např. vysavačů, elektrických žehliček, sporáků, včetně varných desek a trub, praček, spotřebičů pro péči o pleť a vlasy, či ústních hygienických zařízení. ANEC ve svém úsilí nepolevuje a průběžně se zabývá revizemi dalších a dalších norem.



Přístup do budov

Bezproblémový přístup do budov je nezbytné a základní právo pro všechny členy



společnosti. Bohužel, především – ale nejen u starších budov, postavených v minulých desítkách let, lze narazit na spoustu překážek. Na tuto problematiku se zaměřuje čerstvě vypracovaná a schválená mezinárodní norma (ISO), týkající se přístupnosti a funkčnosti v prostředí budov. Tato norma poslouží i jako základ pro rozvoj evropských norem. Cílem je stanovit a posléze naplnit základní požadavky a technické specifikace pro přístup do budov. Například lze přístup do budov a pohyb v budovách zlepšit odstraněním zbytečných změn povrchu. I jeden schod, hrany a výčnělky, zvýšená podlaha, pódium nebo práh u výtahu může znamenat problém. A pokud není možné tyto nerovnosti odstranit, měly by být alespoň zřetelně označeny, aby nedošlo k úrazu. Tam, kde dochází ke změně úrovně, je ne-

zbytné, aby byl zřízen výtah, schodišťová plošina nebo šikmá rampa. Sklon rampy by měl být takový, aby byl bezpečný a bez problémů použitelný pro osoby s chodítky či na invalidním vozíku. Výtahy musí mít přiměřenou velikost, aby pojmuly i vozík. Veškeré schody by měly být vybaveny zábradlím a madlem s vhodným průměrem a ve vhodné výšce, dále by měly stoupat konzistentně, šířka stupňů by měla být uzpůsobena délce chodidla dospělého člověka a konec schodiště označen barevně.

Podlahy musí být odolné proti skluzu, pevné a stabilní. U dveří, které se samy zavírají, hrozí nebezpečí sražení osob, které se pohybují pomalu. Proto je nutné, aby jejich součástí byl i bezpečnostní mechanismus, který bude těmto nehodám předcházet. V budově by měla být k dispozici sedátka a lavičky, kde si bude moci unavená osoba na chvíli odpočinout. Pokyny a plány budov by se měly nacházet v každém patře a na důležitých místech. Umožní tak lepší orientaci osob s pohybovým postižením, postižením zraku nebo kognitivních funkcí. Únikové východy musí být jasně vyznačené a rychle přístupné i osobám na invalidním vozíku.

Dostupnost internetových stránek

Cílem normalizace je dosáhnout lepší přístupnosti internetových stránek pro starší a handicapované lidi. Jde v zásadě o lepší přehlednost, jednoduchost, srozumitelnost nebo čitelnost (implementa-

ce principů WCAG 2.0) nejdůležitějších internetových stránek jako jsou portály vládních orgánů či weby základních a každodenních služeb občanům.



Asistenční produkty pro osoby s postižením zraku

Na počátku 2012 byla schválena a pak publikována i další norma ISO, tentokrát o požadavcích na asistenční výrobky pro osoby s postižením zraku – dotykové, povrchové indikátory. Tento krok považuje ANEC i naše spotřebitelská organizace za velký úspěch, neboť stejně jako v případě normy o bezbariérové přístupnosti se podařilo v náročných podmínkách široké diskuse vyjednat otázku vztahu mezi národními a nadnárodními normami.

Alternativa k vizuální informaci

Typ a struktura povrchových úprav mohou být důležité pro poskytnutí hmatové zpětné vazby, která pomáhá lidem se zrakovým postižením v orientaci a také varuje před nebezpečím. U sdělení psanou formou (například nápis na budově) může být kromě Braillova písma náhraž-

kou hlas (přístroj, živá osoba) či zvukové znamení. Pokud je to možné, vizuální informace, které jsou uvedeny na elektronických přístrojích, by měly být dostupné i v audio verzi či jako jiný smyslový podnět. Není totiž pravidlem, že zrakově postižený dobře ovládá Braillovo písmo.

Alternativa k audio informaci

Pokud je to možné, měly by být zvukové signály podpořeny obrazovým či jiným smyslovým stimulem jako alternativa pro neslyšící (písemná forma, grafické symboly, vibrace, znaková řeč atd.). Především zvuková znamení jako je požární poplach by měla být doplněna vizuální stimulací – například dobře umístěná a jasně viditelná blikající světla.

Alternativa k hlasovému projevu

V případech, kdy je nutné určitý proces aktivovat hlasem (například bezpečnostní systém u vstupu do některých budov), je třeba mít v záloze také alternativu v podobě klávesnice nebo například kamery.

Biometrická identifikace a provoz

Pokud je v rámci bezpečnosti zvažována forma biometrické identifikace, mělo by být k dispozici několik alternativ. Scan sítnice znamená problém v případech, kdy člověk sítnici nemá. Stejně tak otisky prstů neposkytne člověk s protézou. A pod.

Prevence záchvatů

Blikající text, objekty nebo obrazovky by neměly fungovat na frekvencích, které