

**Доступная и инклюзивная информация с учётом инвалидности во время пандемии COVID-19**

 Мундо Маду | Январь 2021

**Kраткое руководство для министерств здравоохранения в Европейском регионе ВОЗ**

|  |  |
| --- | --- |
| The official logo of the World Health Organization - Europe. | Данная публикация издана при финансовой поддержке Европейского регионального бюро Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Информация, содержащаяся в данной публикации, не обязательно отражает официальную позицию Европейского регионального бюро ВОЗ. |

# Оглавление

[Оглавление 2](#_Toc68850787)

[Предисловие 2](#_Toc68850788)

[Cводка 3](#_Toc68850789)

[Легко читать 4](#_Toc68850790)

[Общие сведения 4](#_Toc68850791)

[Обзор: «золотой» стандарт 5](#_Toc68850792)

[Приоритетные направления для краткосрочных и долгосрочных мероприятий по обеспечению доступности и инклюзивности информации для общественности 6](#_Toc68850793)

[Доступность экстренной связи и информации об услугах здравоохранения 6](#_Toc68850794)

[Доступность веб-сайтов государственного сектора 7](#_Toc68850795)

[Роль организаций людей с инвалидностью (ОЛсИ) 8](#_Toc68850796)

[Свободное, осознанное и прямое согласие 9](#_Toc68850797)

[О ЕФИ 10](#_Toc68850798)

[О ВОЗ в Европе 10](#_Toc68850799)

[Информация для дальнейшего чтения 10](#_Toc68850800)

[Кредиты документов 11](#_Toc68850801)

#  Предисловие

**ЕФИ**

[Европейский форум по вопросам инвалидности](https://www.edf-feph.org/) – **независимая неправительственная организация, представляющая интересы 100 миллионов европейцев с инвалидностью**. ЕФИ – это уникальная платформа, которая объединяет представительные организации людей с инвалидностью со всей Европы. ЕФИ находится в ведении людей с инвалидностью и их семей. Мы – сильный единый голос людей с инвалидностью в Европе.

**Благодарности**

Спасибо всем, кто участвовал в составлении этого документа с изложением позиции.

## Cводка

В этом документе представлены рекомендации по устранению последствий COVID-19 для людей с ограниченными возможностями. Это также краткая техническая поддержка министерств здравоохранения по доступной информации с учетом интересов людей с ограниченными возможностями. ЕФИ также выпустила еще одно руководство для организаций людей с ограниченными возможностями.

# Легко читать

|  |  |
| --- | --- |
| The Easy to Read logo. An image of a person smiling behind an open book. | На этой странице представлены рекомендации европейским министерствам здравоохранения относительно COVID-19 и прав людей с ограниченными возможностями.Легко читать. |
| В этом документе представлены рекомендации по устранению последствий COVID-19 для людей с ограниченными возможностями. |
| Это также краткая техническая поддержка министерств здравоохранения по доступной информации с учетом интересов людей с ограниченными возможностями. |
| ЕФИ также выпустила еще одно руководство для организаций людей с ограниченными возможностями. |
| Document with arrow pointing away from it | The Easy to Read logo. An image of a person smiling behind an open book. | Если вы хотите, чтобы этот документ был легким для чтения, |
| Telephone**+ 32 2 282 46 00** | Email**info@edf-feph.org** | Наш номер телефона**+ 32 2 282 46 00**Или напишите нам**info@edf-feph.org** |

# Общие сведения

Пандемия COVID-19 выявила системную неспособность государств последовательно включать людей с инвалидностью в глобальные меры реагирования на кризис. Несмотря на то, что [все 53 европейских государства-члена Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ)](https://www.euro.who.int/en/countries) ратифицировали [Конвенцию ООН о правах инвалидов (КПИ)](https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html#Fulltext), их политические и институциональные подходы к правам людей с инвалидностью часто осуществляются на разовой основе и могут способствовать маргинализации людей с инвалидностью. В кризисной ситуации COVID-19 это привело к ужасным последствиям, так как люди с инвалидностью часто оказывались отброшенными на задний план в действиях правительств. Отсутствие своевременного доступа к соответствующей информации о профилактике и лечении COVID-19, а также о мерах поддержки, в значительной степени способствовало непропорциональному воздействию пандемии на людей с инвалидностью и их семьи.

[Европейское региональное бюро ВОЗ](https://www.euro.who.int/ru/home) в сотрудничестве с [Европейским форумом по вопросам инвалидности (ЕФИ)](https://www.edf-feph.org/) стремится поддержать национальные правительства и, в частности, министерства здравоохранения в определении приоритетных действий по обеспечению доступности информации в области общественного здравоохранения, связанной с COVID-19, для людей с инвалидностью. При финансовой поддержке Европейского регионального бюро ВОЗ ЕФИ создал два следующих видеоролика:

• Видео 1: <https://youtu.be/A0YMrIwpbgY>

• Видео 2: <https://youtu.be/VIhcey-zveM>

Данное руководство дополняет видеоролики и служит краткой технической поддержкой для министерств здравоохранения по доступной информации и её инклюзивной подачи с учётом инвалидности. ЕФИ также подготовил руководство для поддержки организаций людей с инвалидностью (ОЛсИ).

# Обзор: «золотой» стандарт

Информация, связанная с COVID-19, должна производиться с использованием принципа **универсального дизайна**. Это означает, что любая информация, а также информация, касающаяся инвалидности, должна быть представлена ​​в ясной, доступной и понятной форме в разнообразных цифровых и нецифровых форматах, которые используются разными группами населения. Людям также должно быть легко найти данную информацию.

Люди с инвалидностью должны иметь доступ к тому же количеству и качеству информации, что и люди без инвалидности, включая новости в прямом эфире. Такие функции, как доступность онлайн-платформы для её распознавания программами для чтения с экрана, перевод на национальный жестовый язык, «ясный язык» и простой язык, субтитры и шрифт Брайля – должны присутствовать повсюду, в зависимости от цифрового носителя. В учреждениях интернатного типа люди с инвалидностью должны иметь непосредственный доступ к информации наравне с остальными.

Помимо обеспечения доступности информации, предназначенной для населения в целом, правительства также должны гарантировать доступ людей с инвалидностью к информации, которая может иметь непосредственное к ним отношение. Такая информация включает в себя целевую информацию о непрерывных мерах по оказанию поддержки, услугах реабилитации и здравоохранения, закупках и ремонте вспомогательных устройств во время карантина, а также о наличии и доступности текущих и экстренных мер поддержки, услуг по обеспечению временного ухода и т. д.

# Приоритетные направления для краткосрочных и долгосрочных мероприятий по обеспечению доступности и инклюзивности информации для общественности

## Доступность экстренной связи и информации об услугах здравоохранения

Информация об услугах государственной системы здравоохранения, а также номера телефонов службы экстренной помощи должны быть полностью доступны для всего населения. Например, во многих странах недоступные номера служб экстренной помощи означают, что некоторые глухие, слабослышащие, слепые или слепоглухие люди, люди с интеллектуальной и психосоциальной инвалидностью или с нарушениями речи не могут связаться с жизненно необходимыми службами экстренной помощи и оказания необходимой поддержки. В некоторых странах, где услуги диспетчерских служб организованы сообществом людей с инвалидностью, данные услуги не получают финансовой поддержки со стороны государства. Необходимо немедленно принять меры, чтобы обеспечить полную доступность номеров экстренных служб.

**Краткосрочные рекомендации:**

* Обеспечить **доступность информации о чрезвычайных ситуациях** через аудиовизуальные медиа, включая широкое информирование общественности и оповещения в ситуациях стихийных бедствий или других чрезвычайных ситуаций. Данная мера подразумевает предоставление таких услуг доступа, как субтитры для глухих и слабослышащих, перевод на жестовый язык, тифлокомментарий и других услуг, в соответствии с требованиями минимальных стандартов качества данных услуг. [Европейская директива об аудиовизуальных медиа-услугах (AVMSD)](https://www.edf-feph.org/audiovisual-media-services-directive/) фактически требует от государств-членов «обеспечить, чтобы информация о чрезвычайных ситуациях (включая массовое информирование и оповещения в ситуациях стихийных бедствий), предоставляемая общественности через аудиовизуальные медиа-услуги, также была доступна для людей с инвалидностью».
* В странах ЕС, обеспечьте создание точек доступа общественной безопасности (Public Safety Answering Points, PSAP) для номера службы экстренной помощи «112» – **c целью соответствия требованиям доступности и функциональной совместимости** согласно Европейскому закону о доступности для PSAP. Номера службы должны отвечать на экстренные вызовы с помощью текстовых сообщений и «тотального разговора» (стандарт одновременного видео-, голосового и текстового обслуживания в телекоммуникациях) в реальном времени. Национальные номера экстренных служб и специальные номера для предоставления информации и услуг, связанных с COVID-19, должны соответствовать тем же требованиям.
* Оповещение населения, информация о чрезвычайных ситуациях и средства связи должны быть **доступны через более чем один сенсорный канал коммуникации** (например, текст **и** аудио) и быть лёгкими для понимания. Должны соблюдаться чёткие и простые инструкции по поведению (например, оставаться внутри, не открывать окна и т.д.). Пиктограммы могут сделать информацию доступной для зрителей, которые могут не понимать язык, или для людей с когнитивными нарушениями.
* Убедитесь, что **приложения для отслеживания** для COVID-19 доступны для людей с инвалидностью, и что соблюдаются их право на неприкосновенность частной жизни и правила защиты данных ЕС.
* **Внедрите работу удалённой диспетчерской службы для глухих и слабослышащих** при содействии квалифицированных переводчиков жестового языка и палантайпистов. Данная услуга должна предоставляться в достаточном объёме и бесплатно всем нуждающимся в ней лицам в городской и сельской местности.
* **Рассмотрите возможность осуществления закупок** данных услуг у квалифицированных профессиональных ассоциаций[[1]](#footnote-1).
* Поручите использование **прозрачных масок и прозрачных защитных экранов[[2]](#footnote-2)**.

**Долгосрочные рекомендации:**

* Обеспечьте **доступность номеров службы экстренной помощи**, включая единый европейский номер службы экстренной помощи 112, национальные номера служб экстренной помощи и других необходимых служб поддержки (например, телефоны горячих линий по поддержке пострадавших или поиску пропавших детей, телефон доверия для детей, услуги по оказанию транспортной помощи пассажирам с инвалидностью и т.д.) в национальном законодательстве в соответствии со статьей 9 КПИ ООН, а также законодательством ЕС о доступности, в частности, [Кодексом электронных коммуникаций](https://www.edf-feph.org/electronic-communications/) и [Европейским законом о доступности](https://www.edf-feph.org/content/uploads/2020/12/final_edf_transposition_toolkit_accessibility_act.pdf), которые требуют от стран обеспечения полной доступности служб первой необходимости и экстренных служб, а также их операционной совместимости между разными странами Европейского Союза.
* В странах ЕС, обеспечьте своевременное **развёртывание систем Advanced Mobile Location (AML) для звонков и текстовых сообщений на единый европейский номер службы экстренной помощи «112»** и национальные номера службы экстренной помощи эффективно и без неоправданных задержек. Данная технология позволяет найти человека, который звонит в службу экстренной помощи или отправляет экстренный текст, определяя местоположение используемого устройства для экстренной связи.
* **Гарантируйте развёртывание нового поколения службы «112»** для обеспечения высококачественной доступной экстренной связи с использованием текстовых сообщений в реальном времени и общедоступных служб разговора по интернет-протоколу.

## Доступность веб-сайтов государственного сектора

В цифровом 21 веке Интернет является ведущим средством распространения и сбора информации. Многие люди с инвалидностью считают, что цифровые коммуникации, связанные с COVID-19, в их странах недоступны, что лишает их своевременного доступа к жизненно необходимой информации.

**Краткосрочные рекомендации:**

* Гарантируйте перенос норм европейского законодательства о доступности в национальные законодательства, а также их эффективное выполнение, в частности, ранее указанные [Директива об аудиовизуальных медиа-услугах в ЕС](https://www.edf-feph.org/audiovisual-media-services-directive/), [Европейский закон о доступности](https://www.edf-feph.org/content/uploads/2020/12/final_edf_transposition_toolkit_accessibility_act.pdf), [Европейский кодекс электронных коммуникаций](https://www.edf-feph.org/electronic-communications/) и [Директива о доступности Интернета](https://www.edf-feph.org/web-accessibility-directive/), которая требует от государственных органов по всей Европе иметь доступные веб-сайты и доступные мобильные приложения.
* **Используйте простые и доступные руководства,** разработанных всемирные сообществом людей с инвалидностью, такие как [«10 правил для улучшения доступности Интернета»](https://www.edf-feph.org/web-accessibility/), [«Обеспечение доступности информации для всех»](http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all) или [«Контрольный перечень по легкому чтению».](https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2020/06/Easy-to-read-checklist-Inclusion-Europe.pdf)
* Вся ключевая информация, такая как ежедневные новости в прайм-тайм и все чрезвычайные объявления, связанные с пандемией, должна сопровождаться **субтитрами в реальном времени и переводиться на национальный жестовый язык**.

**Долгосрочные рекомендации:**

* Примите обязательства по разработке и выполнению **национального стандарта по веб-доступности**, основанного на универсальном дизайне и международном [Руководстве по обеспечению доступности веб-контента (WCAG)](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/)[[3]](#footnote-3). Целью такого стандарта должно быть обеспечение доступности всех веб-сайтов и мобильных приложений государственного сектора.
* Примите соответствующее законодательство для выполнения национального стандарта и введите санкции в случае его несоблюдения.

## Роль организаций людей с инвалидностью (ОЛсИ)

Организации людей с инвалидностью (ОЛсИ) лучше всего могут посоветовать, как выявлять наиболее уязвимых людей с инвалидностью в своём сообществе и делиться информацией о COVID-19. Национальные правительства должны активно полагаться на опыт ОЛсИ, налаживая системное и целенаправленное конструктивное сотрудничество с людьми с инвалидностью через их представительные организации (ОЛсИ) и выделяя бюджет для инициатив под руководством ОЛсИ.

**Краткосрочные рекомендации:**

* **Привлекайте ОЛсИ ко всем межведомственным координационным встречам и встречам по мерам реагирования** на пандемию, на национальном и местном уровнях и консультируйтесь с ними при подготовке всех сообщений для населения.
* **Обеспечьте доступность** всех консультативных процессов и всей информации о встречах, документов, платформ для общения, онлайн- и офлайн-встреч для людей с инвалидностью (например, при онлайн-встречах доступность должны быть обеспечена через использование онлайн-платформ, доступных для распознавания программами для чтения с экрана, предоставления перевода на жестовый язык для глухих участников, услуг палантайпистов для набора текста в реальном времени, предоставления документов в удобном для чтения формате и т. д.).
* **Рассмотрите возможность выделения экстренного финансирования** организациям с инвалидностью для предоставления доступных и инклюзивных услуг лицам с инвалидностью, таких как письменный и устный перевод, предоставление доступного информационного контента, услуги поддержки и временного ухода, доставка товаров первой необходимости и т.д. Люди с интеллектуальной инвалидностью часто предпочитают, чтобы с ними консультировались и участвовали в совместном производстве документов на «ясном языке». Не все ОЛсИ обладают техническими знаниями, но важно проводить с ними консультации, чтобы ОЛсИ могли дать рекомендации по передаче данных услуг на аутсорсинг.

**Долгосрочные рекомендации:**

* Примите меры для **обеспечения систематического участия ОЛсИ** во всех мероприятиях по планированию и улучшению информирования со стороны структур здравоохранения. Такие меры включают обучение соответствующих субъектов доступным и инклюзивным сообщениям и коммуникации, учитывающей интересы людей с инвалидностью, а также мониторингу распространяемой структурами здравоохранения информации на предмет соответствия национальным и международным стандартам, включая [Замечание общего порядка № 2 КПИ о доступности](https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/033/13/PDF/G1403313.pdf?OpenElement).
* При разработке механизмов для конструктивного участия ОЛсИ **учитывать** [Замечание общего порядка № 7 Комитета КПИ](http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2fPPRiCAqhKb7yhsnbHatvuFkZ%2bt93Y3D%2baa2pjFYzWLBu0vA%2bBr7QovZhbuyqzjDN0plweYI46WXrJJ6aB3Mx4y%2fspT%2bQrY5K2mKse5zjo%2bfvBDVu%2b42R9iK1p), включая наращивание потенциала таких организаций, где это необходимо.

## Свободное, осознанное и прямое согласие

Все решения, касающиеся тестирования, лечения или предстоящей вакцинации человека от COVID-19, должны приниматься в соответствии с прямым свободным и осознанным согласием человека. Для людей с инвалидностью это означает, во-первых, доступ к объективной и чёткой информации о планируемом медицинском вмешательстве. Данная информация должна быть постоянно доступна по запросу человека, чтобы облегчить сохранение информации. Во-вторых, это означает, что человек должен иметь право принимать решение сам – либо самостоятельно, либо при поддержке другого человека (лиц). Люди с инвалидностью, лишённые дееспособности или живущие в специализированных учреждениях, часто лишены возможности принимать осознанные решения, касающиеся своей жизни. При предоставлении информации о своём здоровье и инвалидности для доступа к медицинскому обслуживанию и вакцинации от COVID-19, люди с инвалидностью должны быть адекватно осведомлены о том, как их данные хранятся, используются и обрабатываются. Такой процесс должен полностью соответствовать правилам ЕС по защите данных.

**Краткосрочные рекомендации:**

* Примите меры для обеспечения того, чтобы **информация о лечении и вакцинации от COVID-19 была доступна в различных форматах**, включая формат «ясный язык», и доходила до людей с инвалидностью, в том числе проживающих в учреждениях интернатного типа.
* **Обучите обслуживающий персонал** доводить данную информацию до людей с инвалидностью и при необходимости помогать человеку с инвалидностью в принятии информированного решения о курсе лечения или вакцинации.

**Долгосрочные рекомендации:**

* **Срочно инициируйте реформу законодательства о правоспособности** и развивайте услуги, позволяющие добиться системы поддерживаемого принятия решений для всех людей с инвалидностью в соответствии с [Замечанием общего порядка № 1 Комитета КПИ о признании равенства перед законом](https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/031/20/PDF/G1403120.pdf?OpenElement).

# О ЕФИ

[Европейский форум по вопросам инвалидности](https://www.edf-feph.org/) – **независимая неправительственная организация, представляющая интересы 100 миллионов европейцев с инвалидностью**. ЕФИ – это уникальная платформа, которая объединяет представительные организации людей с инвалидностью со всей Европы. ЕФИ находится в ведении людей с инвалидностью и их семей. Мы – сильный единый голос людей с инвалидностью в Европе.

# О ВОЗ в Европе

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) является органом, отвечающим за общественное здравоохранение в системе Организации Объединённых Наций. [Европейское региональное бюро ВОЗ (ЕРБ ВОЗ)](https://www.euro.who.int/ru/about-us) – одно из шести региональных бюро ВОЗ по всему миру. Оно обслуживает Европейский регион ВОЗ, в который входят 53 страны, охватывающие обширный географический регион от Атлантического до Тихого океана. Персонал ЕРБ ВОЗ – это эксперты в области общественного здравоохранения, научные и технические специалисты, расположенные в главном офисе в Копенгагене, Дания, в 3-х технических центрах и в представительствах в 30 государствах-членах.

# Информация для дальнейшего чтения

• ВОЗ (май 2020 г.): [Аналитическая записка Генерального секретаря ООН: меры реагирования на COVID-19 с учётом интересов людей с инвалидностью](https://www.who.int/publications/m/item/policy-brief-of-the-un-secretary-general-a-disability-inclusive-response-to-covid-19)

• ВОЗ (2020 г.): [Соображения по поводу инвалидности во время вспышки COVID-19](https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Disability-2020-1).

• ЕРБ ВОЗ (2020 г.): [Поддержка самоуправления реабилитацией после заболевания, связанного с COVID-19](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333288/WHO-EURO-2020-855-40590-54572-rus.pdf)

• ВОЗ, представительство Восточно-Средиземноморского региона (2020): [Региональный технический брифинг «Защита людей с инвалидностью во время пандемии COVID-19»](http://www.emro.who.int/health-topics/corona-virus/technical-guidance-notes.html?format=html) (доступен на арабском и английском языках)

• ВОЗ (2020): [Сводный отчёт об учёте инвалидности в программах гигиены в условиях COVID-19](http://www.emro.who.int/health-topics/corona-virus/technical-guidance-notes.html?format=html).

• ЕФИ (2021 г.): [Права человека в связи с COVID-19](https://www.edf-feph.org/human-rights-report-2021-covid19/)

• ЕФИ (обновляется ежедневно): [Ресурсы по COVID-19](https://www.edf-feph.org/covid19/)

• ЕФИ (2021 г.): [Руководство Европейского регионального бюро ВОЗ стремится усилить включение людей с инвалидностью в меры реагирования на COVID-19.](https://www.edf-feph.org/world-health-organisations-regional-leadership-engages-to-reinforce-inclusion-of-persons-with-disabilities-in-the-covid-19-response/)

# Кредиты документов

Этот документ подготовила

При поддержке / под наблюдением



The European Disability Forum
Mundo Madou
Avenue des Arts 7-8
1210 Brussels, Belgium.

[www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)

info@edf-feph.org

Данная публикация издана при финансовой поддержке Европейского регионального бюро Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Информация, содержащаяся в данной публикации, не обязательно отражает официальную позицию Европейского регионального бюро ВОЗ.



1. В 2021 году право на получение данной [услуги](https://sotsiaalkindlustusamet.ee/et/uudised/kaugtolketeenust-saavad-uuest-aastast-kasutada-ka-kuulmispuudega-lapsed-ja-eakad?fbclid=IwAR2AVNU5bLmfUIwKrDlhGyyPXGdGT-Jbck-Sb0A0HUXj4zEuACi7TJLGFbg) будет распространяться не только на людей с инвалидностью трудоспособного возраста, но и на детей и пожилых людей с инвалидностью [↑](#footnote-ref-1)
2. Заявление о доступной коммуникации для глухих и слабослышащих людей во время пандемии COVID-19 | Всемирная федерация глухих (wfdeaf.org) [↑](#footnote-ref-2)
3. Подробные рекомендации по доступности информации, связанной с COVID-19, для различных групп людей с инвалидностью можно найти на веб-сайте [Международного альянса по вопросам инвалидности.](https://www.internationaldisabilityalliance.org/) [↑](#footnote-ref-3)