

България

Методология за мониторинг

DIS-CONNECTED:

Свързани помежду си услуги и програми за превенция на насилието над жени и деца, насочени към хора с увреждания

101049690- DIS-CONNECTED

Свързани помежду си услуги и програми за превенция на насилието над жени и деца, насочени към хората с увреждания (101049690 – CERV-2021-DAPHNE)

България: Методология за мониторинг

октомври 2024 г.

Фондация Кера <https://www.kerafoundation.com/>



**Co-funded by
the European Union**

Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Съдържание

УВОД	4
За DIS-CONNECTED	4
Заключения от направени изследвания в страните, включени в проекта.....	4
Цели на мониторинговата методология	5
Методология	6
ПРАВНИ НОРМИ И СТАНДАРТИ.....	7
Регионални документи във връзка с правата на човека	13
ПРИНЦИПИ ЗА МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА	19
Принцип 1: Не вреди	19
Принцип 2: Продължаващ диалог за реформи	19
Принцип 3: Независимост и достоверност	19
Принцип 4: Събиране на надеждна информация	20
Принцип 5: Сигурно съхраняване и споделяне на информацията	20
МЕТОДИ ЗА МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА	21
Метод 1: Интервюиране.....	21
Метод 2: Наблюдение	27
Метод 3: Преглед на документация.....	28
Записване на информация по време на посещението	29
МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА В ДЕСЕТ СЪПКИ.....	31
Съпка 1: Изграждане на управленски екип и преглеждане на целите	31
Съпка 2: Създаване на мониторингов екип	32
Съпка 3: Обучение на мониторинговия екип	33
Съпка 4: Установяване правомощията на екипа, който ще провежда мониторинговото посещение	34
Съпка 5: Подготовка за посещенията	34
Съпка 6: Осъществяване на посещенията	37
Съпка 7: Написване на доклада	43
Съпка 8: Разпространяване на доклада	44
Съпка 9: Оценка на процеса	45
Съпка 10: Планиране на бъдещи посещения	45

УВОД

За DIS-CONNECTED

DIS-CONNECTED е проект, насочен към жени и деца с психо-социални и/или интелектуални увреждания, които са жертви на насилие в институции и програми, предназначени да ги подкрепят. Проектът има за цел да създаде мултидисциплинарен протокол за сътрудничество и реакции при такива случаи, който да се използва съвместно с правоприлагащите органи, доставчиците на услуги и подкрепящите специалисти, за да се даде възможност за осъществяване на превенция, ранно идентифициране и защита срещу насилието, пред което са изправени жените и децата с психо-социални и/или интелектуални увреждания.

- Подобряване на докладването за насилие чрез повишаване на нивото от знания и подобряване на мониторинга, свързан с насилието над жени и деца с психо-социални и/или интелектуални увреждания в институции и програми, които ги обслужват;
- Изграждане на капацитет от независими професионалисти за предотвратяване, по-лесно откриване и улесняване на докладването и възстановяването от насилие срещу жени и деца с психо-социални и/или интелектуални увреждания;
- Подобряване на текущите междудисциплинарни механизми за докладване и реагиране чрез практически протоколи;
- Подобряване на достъпа до услуги чрез разработване на практически протоколи и достъпни онлайн карти за геолокация, които да указват къде могат да отидат жертвите, за да получат необходимата им подкрепа.

Проектът се изпълнява в България, Унгария, Литва, Португалия и Словакия от март 2023 г. до февруари 2025 г.

Заклучения от направени изследвания в страните, включени в проекта.

Изследванията в страните по проекта показват, че има различни пропуски в системата за социални грижи, наказателното правосъдие и системата за подкрепа на жертвите, свързани с превенцията и докладването на насилие срещу жени и деца с интелектуални и психо-социални увреждания и подкрепата на жертвите. В България, Унгария, Литва, Португалия и Словакия жените и децата с увреждания често не разпознават насилието, на което са подложени, поради липса на осведоменост относно правата си и какво е насилието. Много специалисти, които работят с хора с увреждания, също нямат подходящо обучение и инструменти за справяне. Пропуските в системата на наказателното правосъдие и системата за подкрепа на жертвите включват липса на разумни и процедурни улеснения за жертвите с увреждания, както и затруднения с достъпа до информация и ресурси. На обществено ниво стигмата около увреждаеото и насилието, основано на пола, също допринасят за липсата на осведоменост и случаите на насилие остават неразкрити.

Въз основа на анализираната информация, са формулирани няколко препоръки в националните доклади, отнасящи се до тези въпроси. Първо, събирането на

дезагрегирани данни,¹ свързани с деца и жени с увреждания, които са жертви на насилие в съдебната система би било от решаващо значение за по-доброто разбиране на проблема. Осведомеността и обучението, свързани с превенцията на насилието за професионалисти, работещи с хора с увреждания, както и за самите хора с увреждания, биха били от съществено значение за да им позволят да разпознават и да реагират на случаи на насилие. Необходимо е също така повишаване на информираността на широката общественост относно насилието срещу жени и деца с увреждания.

По отношение на съдебната система и системата за подкрепа на жертвите има нужда от повече обучение, по-добро сътрудничество между участниците и установяване на ясни протоколи. Професионалистите в системата на наказателното правосъдие и в системата за подкрепа на жертвите трябва да имат повече познания за работа с хора с увреждания. Засиленото сътрудничество между властите и организациите, наличието на ясни протоколи за справяне със случаи на насилие, както и ясни процедури за насочване, също биха били важни за по-добра подкрепа на жертвите и избягване на вторична виктимизация.

И накрая, подобряването на мониторинга е ключов компонент в работата за намаляване на насилието срещу жени и деца с увреждания. Създаването на ефективни мониторингови услуги в институциите и услуги в общността може да подобри както предотвратяването, така и справянето с насилието. Редовните и извънредни мониторингови посещения с участието на хора, особено жени, с увреждания и независими неправителствени организации, действащи съгласно Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (КПХУ), биха допринесли значително за разкриването на случаи на насилие.

Цели на мониторинговата методология

Както е посочено по-горе, хората с интелектуални и психосоциални увреждания често са обект на некачествени грижи и нарушаване на човешките им права.² Това важи особено за тези, изолирани от обществото, в резултат на настаняването им в институции, които включват, но не се ограничават до: институции за социална грижа, психиатрични институции, болници за дългосрочен престой, старчески домове, отделения за страдащи от деменция, специализирани интернати, рехабилитационни центрове, различни от базираните в общността, преходни жилища, групови домове, домове от семеен тип за деца, защитени жилища, съдебно-психиатрични услуги, домове за временно настаняване.³ Жените и децата могат да бъдат особено изложени на риск от насилие и малтретиране.

Докато държавите все още не са постигнали изпълнение на задължението си да осигурят и гарантират на хората с увреждания правото им да живеят в общността, е от решаващо значение да се оцени спазването на човешките им права в тези институции, както и в

¹ Данни, които са раздробени в подробни категории.

² Световна здравна организация (2012 г.). Quality Rights Tool Kit, (Наръчникът на СЗО) стр. 1. Достъпен [на: https://www.C3O.int/publications/i/item/9789241548410](https://www.C3O.int/publications/i/item/9789241548410), последно посетено на 10 септември 2024 г.

³ Комитет по правата на хората с увреждания (2022). Насоки за деинституционализация, включително в извънредни ситуации КПХУ/C/5, т. 15, достъпно на: https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/5, последно посетено на 10 септември 2024.

услугите, базирани в общността. Цялостният мониторинг на услугите може да подобри идентифицирането на нарушения на човешките права и да подпомогне насърчаването на автономността, достойнството и правото на самоопределяне на потребителите.⁴

Тази методология за мониторинг има за цел откриването и докладването на домашно насилие и насилие, базирано на пола в услуги и програми, които се фокусират върху лица с интелектуални и/или психо-социални увреждания. Тя съдържа съответните правни норми и стандарти, практически насоки относно рисковите фактори и методите за мониторинг, както и обяснение на основните принципи и стъпки на мониторинг на човешките права. Методологията подпомага обучението на мултидисциплинарни екипи за мониторинг, които да извършват наблюдение на услуги и програми, и трябва да се използва в комбинация с Наръчника за мониторинг.

Тази мониторингова методология е предназначена за използване от екипи за мониторинг, създадени в рамките на проекта DIS-CONNECTED; извършване на мониторингови посещения с цел предотвратяване, ранно идентифициране и справяне с насилието срещу жени и деца с увреждания. Освен това, методиката може да е полезна на всяка неправителствена организация, която желае да извършва мониторинг, както и на националните правозащитни институции и Омбудсмана.

Методология

Методологията е съобразена с Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, Конвенцията на ООН за правата на детето, Конвенцията на ООН за премахване на всички форми на дискриминация срещу жените, Конвенцията на ООН срещу изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание и се основава на експертизата и опита на фондация Валидити и партньорите в консорциума в наблюдението на правата на човека в психиатрични и социални институции. Това включва разкриване на малтретиране на деца с увреждания⁵ и разследване на достъпа до правосъдие за деца с интелектуални и психосоциални увреждания.⁶

Методологията за мониторинг също е вдъхновена от съдържанието на инструментариума на наръчника “Ithaka” за мониторинг, базиране на правата на човека и общото здравеопазване в институциите за психично здраве и социални грижи (2010 г.),⁷ инструментариума на наръчника CHARM⁸ и инструментариума за права на качеството за оценка и подобряване на качеството и правата на човека в услугите за психично здраве и социални грижи на Световната здравна организация (СЗО) (2012 г.).⁹

⁴ Според Наръчника ИТАКА институцията може да се определи като „всяко място, където хората, на които е поставен етикет за увреждане, са изолирани, сегрегирани и/или принудени да живеят заедно. Институцията не се определя само от нейния размер.“

⁵ Наръчникът CHARM- The Child Human Rights Abuse Removal Monitoring Toolkit, достъпен на: <https://www.mdac.org/en/charm-toolkit>, последно посещение 10 септември 2024.

⁶ Обучителни материали и други резултати от проекта „Innovating European Lawyers to Advance the Rights of Children with Disabilities“ достъпни на: <https://www.mdac.org/en/innovating-lawyers>, последно посетен на 10 септември 2024 г.

⁷ Инструментариумът на Итака за мониторинг на правата на човека и общите здравни грижи в институциите за психично здраве и социални грижи. Достъпно на: <http://www.ithacastudy.eu/toolkits/english/2.4%20Ithaca%20Toolkit%20English.pdf>, последно посещение на 10 септември 2024 г.

⁸ Наръчникът CHARM (посочен по-горе).

⁹ Наръчникът на СЗО (посочен по-горе).

ПРАВНИ НОРМИ И СТАНДАРТИ

Тази глава описва правните норми и стандарти отнасящи се към жените и децата, жертви на насилие в социални и психиатрични институции, в здравни и детски институции и различни форми на услуги извън резидентен тип. От основно значение е професионалистите, работещи в тези условия, да са запознати и да се придържат към тези стандарти, за да защитят правата и благосъстоянието на уязвимите лица.

Международна рамка за правата на човека

Международни договори (универсални)

- Конвенция за правата на детето (КПД): Отнася се до защитата на децата от всички форми на физическо или психическо насилие, нараняване или злоупотреба, пренебрегване или небрежно отношение, малтретиране или експлоатация, включително сексуално насилие. Членовете, които са най-релевантни за деца с увреждания и защита от насилие:
 - Член 2: Право на недискриминация;
 - Член 12: Право на детето да бъде чуто;
 - Член 19: Право на защита от насилие. Държавите трябва да предприемат подходящи мерки за защита на детето от всички форми на насилие, малтретиране и пренебрегване;
 - Член 23: Права на децата с увреждания да станат независими и да участват в общността. Безплатни специални грижи, достъп до образование, обучение, здравеопазване, рехабилитация и подготовка за работа и отид.
- Конвенция за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените (CEDAW): Представява най-важният международен договор за правата на жените. Акцентиращ върху значението на защитата на жените от насилие, включително тези в институционална среда.
- Конвенция против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание (CAT): Тя цели да постигне ефективност в борбата срещу изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание по целия свят. Следните нейни текстове са най-релевантни, когато става дума за насилие над жени и деца с увреждания:
 - Член 1 относно определението за изтезание;
 - Член 13 относно правото на жалби;
 - Член 14 относно правото на обезщетение и репарации;
 - Член 16 относно определението за актове на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.
- Конвенция за правата на хората с увреждания (КПХУ): Отнася се до правата на хората с увреждания. Гарантира равнопоставеност и включване в обществения живот, чрез замяна на медицинския модел с модел, основан на права. Гарантира

правото им да живеят без малтретиране и задължава държавите, ратифицирали Конвенцията да осигурят подходящи мерки за предотвратяване на всички форми на експлоатация, насилие и малтретиране. Следните разпоредби се отнасят специално за жените и момичетата с увреждания:

- Параграф q в преамбюла на КПХУ признава, че жените и момичетата с увреждания често са изложени на по-голям риск от насилие, малтретиране, negliжиране или експлоатация.
- Член 3 от КПХУ включва „равенството между мъжете и жените“ като един от принципите на Конвенцията.
- Член 6 от КПХУ призовава държавите, ратифицирали Конвенцията да признаят, че жените и момичетата с увреждания са подложени на множествена дискриминация. Тя изисква държавите да работят, за да гарантират, че жените с увреждания могат да се ползват напълно от всички човешки права и свободи.
- Член 16, точка 5 от КПХУ относно свободата от експлоатация, насилие и малтретиране изисква от държавите да създадат законодателство и политики за идентифициране, разследване и наказателно преследване на насилие срещу хора с увреждания. Разделът също посочва, че държавите трябва да включват законодателство и политики, насочени към жените и децата.
- Член 28, т. 2 „б“ от КПХУ се отнася до осигуряването на адекватен стандарт на живот и социална защита и изисква хората с увреждания, особено жените и момичетата с увреждания, да имат достъп до социална защита и програми за намаляване на бедността.

Общи препоръки и общи коментари на органите по Конвенциите на ООН:

- Обща препоръка № 18 относно жените с увреждания (1991 г.). Комитет за елиминиране на дискриминацията срещу жените (CEDAW):¹⁰ CEDAW не съдържа текст, насочен конкретно към жените с увреждания. CEDAW обаче изисква от държавите - ратифицирали Конвенцията да предоставят информация за жените с увреждания в своите периодични доклади. Комитетът също така изисква от държавите да докладват за „мерките, които са предприели, за да гарантират, че жените с увреждания имат равен достъп до образование и заетост, здравни услуги и социална сигурност, както и да гарантират, че могат да участват във всички области на социалния и културен живот.”
- Обща препоръка № 19 относно насилието срещу жени (1992 г.). CEDAW:¹¹ Изисква предприемане на всички необходими мерки за премахване на дискриминацията срещу жените и премахване на насилието срещу жени, в т.ч.

¹⁰ Препоръки от 1 до 25 вкл. са достъпни на български език тук: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/1/konventsii-i-protokoli-na-oon/genrec-cedaw.pdf>.

¹¹ Пак там.

приемане на специални закони относно всички форми на насилие срещу жени, наказателни санкции за извършителите на насилие, граждански средства за защита, превантивни и защитни мерки. Тълкуването на нормите на Конвенцията, което се съдържа в тази препоръка, вече повече от 25 години се приема и прилага от държавите - страни по Конвенцията. Съдебната практика се е развила, в посока на това да признае, че забраната на основаното на пола насилие срещу жени е принцип на международно право. Обща препоръка № 19 е ключов катализатор за този процес.

- Общ коментар № 9 за правата на децата с увреждания (2006 г.). Комитет по правата на детето, CRC/C/GC/9.¹² Признава, че децата с увреждания са изправени пред дискриминация в различни аспекти от техния живот и развитие и разглежда как това е свързано с насилието.
- Общ коментар № 13 относно правото на детето на свобода от всички форми на насилие (2011 г.). Комитетът по правата на детето, CRC/C/GC/13¹³ обръща внимание на правото на децата на свобода от всички форми на насилие – което се отнася и за децата с увреждания.
- Общ коментар № 3 относно член 6 (2016 г.) относно жените и момичетата с увреждания (2016 г.). Комитет по правата на хората с увреждания, CRPD/C/GC/3:¹⁴ Посочва, че член 6 от КПХУ напомня на държавите, ратифицирали Конвенцията за задълженията за повишаване на знанията за човешките права на жените и момичетата с увреждания, тяхната защита и прилагане на подход, насочен към правата човека и към гарантиране на развитие.
- Обща препоръка № 35 относно насилието срещу жени въз основа на пола, актуализираща Обща препоръка № 19 (2017 г.). Комитет CEDAW, CEDAW/C/9C/35: включва препоръка към държавите да осигурят обучение и тренинги за членове на съдебната власт, адвокати и служители на правоприлагащите органи, включително съдебномедицински персонал, законодатели и здравни специалисти и всички работещи в образователната система, както и в социалната - персонал на социални услуги, включително работещите с жени в институции, като домове за настаняване, центрове за закрила и затвори, за да ги подготви за адекватно предотвратяване и справяне с насилието, основано на пола.¹⁵

¹² Препоръката е достъпна на български език тук: https://www.unicef.org/bulgaria/sites/unicef.org.bulgaria/files/2018-09/GC_9_BG.pdf.

¹³ Препоръката е достъпна на български (неофициален превод) тук: <https://nmd.bg/wp-content/uploads/2014/12/13-Pravo-na-deteto-na-svoboda.pdf>.

¹⁴ Коментарът е достъпен на английски език тук: <https://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/GC/Women/CRPD-C-GC-3.doc>.

¹⁵ Други важни общи коментари включват: Комитет за правата на хората с увреждания (2017). Общ коментар №5 (2017) относно самостоятелния живот и включването в общността. CRPD/C/GC/5; Комитет за правата на хората с увреждания (2018). Общ коментар №6 (2018) относно равенството и недискриминацията. CRPD/C/GC/6; Комитет за правата на детето (2006). Общ коментар №8 (2006) относно правото на детето на защита от телесни наказания и други жестоки или унижителни форми на наказание. CRC/C/GC/8; Комитет против изтезанията (2012). Общ коментар №3 (2012) относно прилагането на член 14 от държавите страни. CAT/C/GC/3.

Доклади

- Доклад на специалния докладчик за насилието срещу жени, причини и следствия. (2012 г.), A/67/227¹⁶: има за цел да задълбочи констатациите от проучването на ОНЧР (A/HRC/20/5 и Согг.1) и да проучи допълнително прояви, причини и последствия от насилието над жени с увреждания. Освен това докладът разглежда накратко съответните международни и регионални правни рамки и дава препоръки. По отношение на институционалното насилие специалният докладчик сочи следното:

38. В институционална среда жените с увреждания са подложени на множество форми на насилие, включително насилствен прием на психотропни лекарства или друго принудително психиатрично лечение. Освен това принудителната институционализация сама по себе си представлява форма на насилие. Хората с психични заболявания и интелектуални увреждания понякога са обект на произволно задържане в институции за дългосрочен престой без право на обжалване, като по този начин се лишават от дееспособност. Едно проучване установи, че мнозинството (68 процента) от психиатричните амбулаторни пациенти в болница са претърпели сериозни физически и/или сексуални посегателства там, като честотата на нападенията е по-висока, отколкото в общата популация:

39. Жените в институции, които се нуждаят от услуги за подкрепа, обикновено са по-уязвими. Уязвимостта, както в институциите, така и в общността, може да варира от риск от изолация, скука и липса на стимулация до риск от физическо и сексуално насилие. Доказателствата сочат, че хората с увреждания са изложени на по-висок риск от малтретиране по различни причини, включително и зависимост от голям брой лица, които се грижат за тях, а също и поради пречки в комуникацията.¹

- Доклад на специалния докладчик за правата на хората с увреждания: Сексуално и репродуктивно здраве и права на момичета и млади жени с увреждания, 2017 г., A/72/133, 14 юли 2017 г.¹⁷: Разглежда предизвикателствата, пред които са изправени момичетата и младите жени с увреждания във връзка с тяхното сексуално и репродуктивно здраве и права, като предоставя насоки на държавите как да осигурят правни и политически рамки, които подкрепят автономността на момичетата и младите жени, както и се справят със структурните фактори, които ги излагат на насилие, малтретиране и други вредни практики.
- Доклад на специалния докладчик за насилието срещу жени, неговите причини и последици: Изнасилването, като тежко, систематично и широко разпространено нарушение на човешките права, престъпление и проявление на базираното на пола насилие срещу жените и момичетата, неговата превенция¹⁸ и допълнението

¹⁶ Докладът е достъпен на английски език тук: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/A.67.227.pdf>.

¹⁷ Докладът е достъпен на английски език тук: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Disability/A_72_133_EN.docx.

¹⁸ Докладът е достъпен на английски език тук: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g21/089/99/pdf/g2108999.pdf>.

към него, представляващо модел на законодателна рамка относно изнасилването (модел на закон) (2021 г.), A/HRC/47/26/Add.1.¹⁹ Предоставя на държавите и другите заинтересовани страни инструмент за прилагане на международните стандарти относно изнасилването, установени съгласно международното право за правата на човека, международното хуманитарно право и международното наказателно право, включително относно тълкуването на юриспруденцията на съответните трибунали и т.нар. “меко право” (или квази-правните механизми, които нямат същата обвързваща сила като останалите, строго обвързващи, като конвенции и др.), създадени по-скоро на експертно ниво. Тези стандарти са представени в доклада на специалния докладчик за насилието основано на пола, срещу жени, във връзка с изнасилването, като нарушение на правата на човека (A/HRC/47/26) и са приложими както в мирно време, така и в по време на конфликт. Документът се отнася и за жените с увреждания конкретно в няколко разпоредби, включително:

Чл. 12 т. б) подточка (i): Дете-жертва или свидетел на престъпление се третира по грижовен и чувствителен начин, който зачита достойнството му по време на съдебното производство, като се вземат предвид неговото или нейното лично положение и непосредствените и специални нужди, възраст, пол, увреждания, ако има такива, и ниво на зрялост.

Чл. 20 (f) подточка (iii): в случай на жертви с физическо, психологическо, умствено или интелектуално увреждане или увреждания, достъп до помощта на специален педагог, психолог или друго лице, запознато с подходящи комуникационни техники, например брайл, жестомимичен език или друга електронна и информационна технология, достъпна за хора със специфични нужди, преди интервюиране или записване на изявлението на жертвата;

Чл. 34: Всички жертви трябва да имат достъп до правосъдие чрез навременни, подходящи и чувствителни към пола и уврежданията медицински прегледи, които се провеждат с доброволното, истинско и информирано съгласие на жертвата. Жертвите също трябва да имат достъп до терапевтични и психосоциални грижи, за да се подпомогне тяхното възстановяване. Те също така трябва да имат достъп до наказателен процес, ако желаят да участват.

Чл. 39-40: Държавите следва да събират по административен ред и в рамките на съдебните процедури данни за жертвите и извършителите на случаи на изнасилване, разделени по пол, възраст и вид насилие, както и връзката на извършителя с жертвата, географско местоположение и всякакви други фактори, които се считат за уместни, като раса/етническа принадлежност/националност /имиграционен статус/каста/сексуална ориентация/увреждания/ и полова идентичност.²⁰

¹⁹ Допълнението е достъпно на английски език тук:

<https://www.girlsrightsplatform.org/entity/s2qlhp4krx?file=17059212182231ye7b6skq9m.pdf&page=5>.

²⁰ Други важни доклади включват: Хуан Е. Мендес (2013). Доклад на Специалния докладчик по въпроса за изтезанията и друго жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание. A/HRC/22/53, особено т. 48; Манфред Новак (2008). Междинен доклад на Специалния докладчик по въпроса за изтезанията и друго жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание. A/63/175, особено т. 60, 68; Хуан Е. Мендес (2015). Доклад на Специалния докладчик по въпроса за изтезанията и друго жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание. A/HRC/28/68, особено т. 33.

Други източници

- Насоки за деинституционализация, включително при извънредни ситуации (2022 г.), Комитет по правата на хората с увреждания, 10 октомври 2022 г., CRPD/C/5:²¹ Тези насоки допълват общ коментар № 5 (2017 г.) на Комитета и неговите насоки относно правото на свободата и сигурността на хората с увреждания (чл. 14). Те са предназначени да насочват и подкрепят държавите-страни в усилията им да реализират правото на хората с увреждания да живеят самостоятелно и да бъдат включени в общността и да бъдат основа за планиране на процесите на деинституционализация и превенция на институционализацията.
- Декларация за елиминиране на насилието срещу жени (1993 г.), Генерална асамблея на ООН²²: Уточнява действията, които трябва да бъдат предприети от държавите, за да елиминират домашното насилие. Те включват: „подходящо наказателно законодателство, разработване на национални планове за действие, предоставяне на услуги и ресурси за жени, жертви на насилие, обучение и чувствителност към пола на държавните служители, както и разпределяне на средства в държавните бюджети за борба с насилието срещу жени.”
- Пекинската декларация и платформа за действие (1995 г.)²³: В областта на домашното насилие препоръчва като приоритет да се преразгледа и ревизира законодателството и да се предприемат други необходими мерки, включително създаването на подходящи механизми, за да се гарантира, че всички жени се ползват със защита от домашно насилие, което трябва да се третира като престъпление, санкционирано от закона. Отнася се за жени с увреждания в различни разпоредби. Документът остава най-всеобхватната глобална политическа рамка и план за действие и е настоящ източник на насоки и вдъхновение за реализиране на равенството между половете и човешките права на жените и момичетата.
- Резолюция 2003/45 относно елиминирането на насилието срещу жени, Комисията по правата на човека на ООН²⁴: Насърчава правителствата да въведат задължение за насърчаване и защита на човешките права на жените и момичетата и да упражняват дължимата грижа „за предотвратяване, разследване и наказване на актове на всички форми на насилие срещу жени и момичета”.
- Глобален план за действие за укрепване на ролята на здравната система в рамките на национален многосекторен отговор за справяне с междуличностното насилие,

²¹ Насоките са достъпни на български език тук: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2023-10/BG-CRPD-DI-Guidelines.docx>.

²² Декларацията е достъпна на английски език тук: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-elimination-violence-against-women>.

²³ Пекинската декларация и платформа за действие е достъпна на английски език тук: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/01/beijing-declaration>.

²⁴ Резолюцията е достъпна на английски език тук: <https://www.refworld.org/legal/resolution/unchr/2003/en/37947?prevPage=/node/37947>.

по-специално срещу жени и момичета и срещу деца (2016 г.),²⁵ Световната здравна организация: технически документ, базиран на доказателства, добри практики и съществуващите технически насоки на СЗО. Предлага набор от практически действия, които държавите-членки могат да предприемат за укрепване на здравната система и междусекторните действия за предотвратяване и реагиране на междуличностното насилие като цяло и по-специално срещу жени, момичета и деца. Планът също така очертава действията, които се очаква да извърши секретариатът на СЗО в подкрепа на държавите-членки.

- Резолюция 2475 (2019 г.), Съвет за сигурност на ООН, S/RES/2475 (2019)²⁶: Защищава хората с увреждания по време на конфликт. Първата самостоятелна резолюция относно защитата на хората с увреждания, наблюдаваща на задължението на страните в конфликт да гарантират, че хората с увреждания се ползват с равен достъп до основни услуги, достъп до правосъдие, ефективни правни средства за защита и, ако е подходящо, обезщетение. Той признава, че принудителната институционализация е форма на насилие, която лишава жените и момичетата от свобода на базата на увреждане и подчертава значението на осигуряването на пълно, ефективно и смислено участие и включване на всички жени и момичета с увреждания в процесите на вземане на решения и лидерски роли чрез включване и подкрепа на организации на и ръководени от хора с увреждания.
- Цел № 5 на Програмата на ООН за устойчиво развитие до 2030 г.²⁷ се фокусира върху преустановяване на всякакви форми на дискриминация срещу жени и момичета и премахване на всички форми на насилие срещу жени и момичета в публичната и частната сфера, в т.ч. трафика на хора и сексуалната експлоатация.

Регионални документи във връзка с правата на човека

СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПА

Международни спогодби

- Европейска конвенция за правата на човека и основните свободи (ЕКПЧОС): член 3 забранява изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание. Член 8 защитава правото на личен и семеен живот и дава на хората в брачна възраст правото да сключват брак. Член 14 се прилага в комбинация с останалите разпоредби на Конвенцията и съдържа забрана за дискриминация във връзка с останалите гарантирани права. Това включва дискриминация на основа на пол или полова идентификация. Освен това, член 5 от Протокол 7 към Конвенцията гласи, че съпрузите имат равни права в брака. Протокол 12 към Конвенцията разширява забраната за дискриминация в член 14 до случаи, които не са свързани с други права в Конвенцията.

²⁵ Планът е достъпен на английски език тук: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241511537>.

²⁶ Резолюцията е достъпна на английски език тук: <https://digitallibrary.un.org/record/3810148?v=pdf>.

²⁷ Програмата (или "Цели за устойчиво развитие на ООН") е достъпна на български език тук: <https://www.minfin.bg/upload/46204/Prilozhenie3+-+Celi+UN.pdf>.

- Конвенцията на Съвета на Европа за предотвратяване и борба с насилието срещу жени и домашното насилие (Истанбулска конвенция).²⁸ Най-значимият и изчерпателен правно обвързващ текст, насочен към насилието срещу жени. Фокусира се върху предотвратяването и борбата с насилието над жени и домашното насилие. Признава насилието срещу жени въз основа на пола, като нарушение на човешките права и форма на дискриминация. Държавите трябва редовно да провеждат кампании за повишаване на информираността, да обучават професионалисти в близък контакт с жертвите, да включват в учебните материали въпроси като равенство между половете и ненасилствено разрешаване на конфликти в междуличностните отношения, да създадат програми за извършители на домашно насилие и за сексуални престъпници, работи в тясно сътрудничество с НПО и включва медиите и частния сектор в изкореняването на половите стереотипи и насърчаването на взаимното уважение.
- Конвенцията на Съвета на Европа за защита на децата срещу сексуална експлоатация и сексуално насилие (Конвенция от Ланзароте)²⁹: Обхваща сексуалното насилие в семейството на детето и в „кръга на доверие“, както и действия, извършвани с търговска цел или цел печалба. Бори се с всички възможни видове сексуални престъпления срещу деца.
- Европейската социална харта (ревидирана)³⁰: Включва правото на хората с увреждания – независимо от тяхната възраст и естеството и произхода на техните увреждания – на независимост, социална интеграция и участие в живота на общността (член 15) и правото на детето да бъде защитено срещу небрежност, насилие и експлоатация (чл. 17).

Препоръки

- Препоръка 1582 (2002) относно домашното насилие срещу жени, Парламентарната асамблея на Съвета на Европа³¹: Напомня на държавите-членки задължението им да предотвратяват, разследват и наказват всички актове на домашно насилие и да предоставят защита на жертвите. определя серия от мерки за прекратяване на всички форми на насилие срещу жени. Тези мерки включват законодателни и политически мерки за предотвратяване и разследване на насилие срещу жени, за подпомагане на жертвите, работа с извършители, повишаване на информираността, образование и обучение и събиране на подходящи данни. Изпълнението на тази препоръка се наблюдава редовно и на държавите-членки се предоставя информация за постигнатия напредък и всички съществуващи пропуски.

²⁸ Истанбулската конвенция не е ратифицирана от България към момента на адаптиране на настоящата методология.

²⁹ Конвенцията е достъпна на български език тук:

<https://sacp.government.bg/sites/default/files/regulatorybase/normativna-baza-1799.pdf>.

³⁰ Хартата е достъпна на български език тук: <https://legislation.apis.bg/doc/4768/0>.

³¹ Препоръката е достъпна на английски език тук:

<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016805dff0e>.

- Препоръка 1905 (2010 г.), Парламентарна асамблея на Съвета на Европа³²: Посочва необходимостта от защита на деца, които са свидетели на домашно насилие, като се позовава на своята Резолюция 1714 (2010 г.)³³ относно децата, които стават свидетели на домашно насилие.
- Препоръка 2227 (2022 г.) Деинституционализация на хора с увреждания, Парламентарна асамблея на Съвета на Европа.³⁴
- Препоръка № R (90) 2 относно социалните мерки спрямо насилието в семейството, Комитет на министрите на Съвета на Европа³⁵. Препоръчва конкретни мерки в областта на информираността, ранното откриване на насилие, докладването на насилие, оказването на помощ и терапия (телефонни линии за спешни случаи, кризисни центрове и центрове за консултиране), мерки за деца, мерки за жени, мерки за извършителите на насилие, образователни мерки (напр. създаване на превантивни програми за деца в училищата) и др.
- Препоръка Rec(2002)5 относно защитата на жените срещу насилие (2002 г.), Комитет на министрите на Съвета на Европа³⁶: Указва на държавите-членки да предприемат мерки срещу насилието спрямо жени в областта на медиите, наказателното право, гражданското право, съдебните процедури, да създадат програми за извършителите на насилие, мерки по отношение на сексуалното насилие и тормоз, насилието в семейството, гениталното осакатяване, насилие по време на конфликтни и следконфликтни ситуации, незачитането на свободата на избор по отношение на репродуктивните права, убийствата в името на честта и ранните бракове. Във връзка с мерките, засягащи насилието в институционална среда, на държавите-членки се препоръчва:
 - 77. санкциониране на всички форми на физическо, сексуално и психологическо насилие, извършено или одобрено от държавата или нейните длъжностни лица, където и да се случи и по-специално в затвори или центрове за задържане, психиатрични институции и др.;*
 - 78. санкциониране на всички форми на физическо, сексуално и психологическо насилие, извършено или толерирано в ситуации, в които може да се призове отговорността на държавата или на трето лице, например в интернати, домове за възрастни и други услуги.*
- Препоръка REC(2004)10 относно защитата на човешките права и достойнството на лицата с психични разстройства³⁷ и нейния Обяснителен меморандум (2004 г.), Комитетът на министрите на Съвета на Европа има за цел да подобри защитата на лицата с психични разстройства, по-специално тези, които са обект на принудително настаняване или принудително лечение.

³² Препоръката е достъпна на английски език тук: <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17825&lang=en>.

³³ Резолюцията е достъпна на английски език тук: <https://pace.coe.int/en/files/17826>.

³⁴ Препоръката е достъпна на английски език тук: <https://pace.coe.int/en/files/30006/html>.

³⁵ Препоръката е достъпна на български език тук: <https://humanrights.bg/Contents/Item/Display/12510>.

³⁶ Препоръката е достъпна на английски език тук: <https://www.coe.int/en/web/genderequality/recommendation-rec-2002-5-and-other-tools-of-the-council-of-europe-concerning-violence-against-women>.

³⁷ Препоръката е достъпна на български език тук: <https://humanrights.bg/Contents/Item/Display/12544>.

- Препоръка Rec(2005)5 на Комитета на министрите към държавите-членки относно правата на децата, живеещи в домове, 16 март 2005 г.³⁸
- Препоръка CM/Rec(2010)2 на Комитета на министрите към държавите-членки относно деинституционализацията и живот в общността на деца с увреждания, 3 февруари 2010 г.³⁹
- Препоръка CM/Rec(2009)10 на Комитета на министрите към държавите-членки относно интегрирани национални стратегии за защита на децата от насилие, 18 ноември 2009 г.⁴⁰
- Препоръка CM/Rec(2011)12 на Комитета на министрите към държавите-членки относно правата на децата и социалните услуги, благоприятстващи децата и семействата, 16 ноември 2011 г.⁴¹
- Препоръка CM/Rec(2012)2 на Комитета на министрите към държавите-членки относно участието на деца и младежи под 18-годишна възраст, 28 март 2012 г.⁴²
- Препоръка CM/Rec(2012)6 на Комитета на министрите към държавите-членки относно защитата и насърчаването на правата на жените и момичетата с увреждания, 13 юни 2012 г.⁴³
- Препоръка CM/Rec(2013)2 на Комитета на министрите към държавите-членки за осигуряване на пълно включване на децата и младежите с увреждания в обществото, 16 октомври 2013 г.⁴⁴

- Становище на Европейския икономически и социален комитет относно положението на жените с увреждания, 2018/С 367/04⁴⁵: Това становище призовава ЕС, съвместно с всичките държави-членки, да прилагат КПХУ; както и препоръките, дадени на ЕС от Комитета за правата на хората с увреждания по отношение на жените и момичетата с увреждания през 2015 г., както и Общ коментар № 3 на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания относно член 6 от Конвенцията за правата на хората с увреждания.
- Насоки на Комитета на министрите на Съвета на Европа за правосъдие, щадящо децата, 17 ноември 2010 г.⁴⁶

[https://search.coe.int/cm/{%22CoEIdentifier%22:%2209000016805daac2%22},{%22sort%22:\[%22CoEValidationDate%20Descending%22\]}](https://search.coe.int/cm/{%22CoEIdentifier%22:%2209000016805daac2%22},{%22sort%22:[%22CoEValidationDate%20Descending%22]}).

[https://search.coe.int/cm/#{%22CoEIdentifier%22:\[%2209000016805cfa92%22\],%22sort%22:\[%22CoEValidationDate%20Descending%22\]}](https://search.coe.int/cm/#{%22CoEIdentifier%22:[%2209000016805cfa92%22],%22sort%22:[%22CoEValidationDate%20Descending%22]}).

<https://search.coe.int/cm/{%22CoEIdentifier%22:%2209000016805d023d%22,%22sort%22:%22CoEValidationDate%20Descending%22}}>.

⁴² Препоръката е достъпна на английски език тук: https://www.coe.int/t/dg3/children/keylegaltexts/CMRec_en.asp.

⁴³ Препоръката е достъпна на английски език тук: <https://www.refworld.org/legal/resolution/coeministers/2012/en/88989>

⁴⁴ Препоръката е достъпна на български език тук: <https://humanrights.bg/Contents/Item/Display/12451>.

⁴⁵ Становището е достъпно на български език тук: <https://eur-lex.europa.eu/legal->

content/BG/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2018.367.01.0020.01.BUL&toc=OJ%3AC%3A2018%3A367%3AFULL.

⁴⁶ Насоките са достъпни на български език тук: https://coraminternational.org/wp-content/uploads/Guidelines_BG.pdf.

- Резолюция ResAP(2005)1 относно защитата на възрастните и децата с увреждания срещу насилие, 2 февруари 2005 г.⁴⁷
- Резолюция 2431 (2022 г.) Деинституционализация на хора с увреждания (2022 г.), Парламентарна асамблея на Съвета на Европа.⁴⁸
- CommDH/IssuePaper (2012)3, Правото на хората с увреждания да живеят самостоятелно и да бъдат включени в общността (2012 г.), Съвет на Европа, Комисар по правата на човека.⁴⁹
- Деинституционализация на хора с увреждания (2021 г.), Съвместна парламентарна асамблея на Съвета на Европа (Комисия по социални въпроси, здравеопазване и устойчиво развитие).⁵⁰

- Хартата на основните права на Европейския съюз: равенство между мъжете и жените (член 23), право на защита на децата (член 24), право на зачитане на физическата и психическа неприкосновеност (член 3), право на хората с увреждания да се възползват от мерки за осигуряване на тяхната интеграция и участие в живота на общността (чл. 26).
- Директива на Европейския парламент и на Съвета за борба с насилието срещу жени и домашното насилие: Наскоро одобрената директива е първият всеобхватен правен инструмент на ниво ЕС за справяне с насилието срещу жени. Директивата криминализира физическото насилие, както и психологическото, икономическото и сексуалното насилие срещу жени в целия ЕС, както офлайн, така и онлайн. Гениталното осакатяване на жени, както и насилственият брак ще бъдат криминализирани като отделни престъпления. Освен това най-разпространените форми на кибернасилие ще бъдат криминализирани. Директивата предвижда мерки за предотвратяване на всички видове насилие срещу жени, включително домашно насилие, определя нови стандарти за защита, подкрепа и достъп до правосъдие на жертвите, като например задължава държавите-членки да създадат горещи линии за помощ и кризисни центрове при изнасилване в подкрепа на жертвите. Тя ще изисква от държавите-членки да осигурят безопасно, съобразено с пола и по-лесно докладване на престъпления, свързани с насилие срещу жени и домашно насилие – включително опция за докладване онлайн. Отнася се и за жени с увреждания в различни разпоредби.
- Директивата за правата на жертвите (Директива 2012/29/ЕС) установява минимални стандарти за защита на всички жертви на престъпления, включително

[https://search.coe.int/cm/{%22CoEIdentifier%22:\[%2209000016805daf83%22\],%22sort%22:\[%22CoEValidationDate%20Descending%22\]}](https://search.coe.int/cm/{%22CoEIdentifier%22:[%2209000016805daf83%22],%22sort%22:[%22CoEValidationDate%20Descending%22]})

⁴⁹ Документът е достъпен на английски език тук: https://www.ustr.gov/sites/default/files/asset_document/2019/04/2019-04-11%20US%20Trade%20Policy%20Review%20-%20UK.pdf

⁵⁰ Достъпно тук: <https://assembly.coe.int/LifeRay/SOC/Pdf/DocsAndDecs/2021/AS-SOC-2021-46-EN.pdf>, последно отворяно на 10 септември 2024.

жертвите на насилие въз основа на пола. тя изисква от държавите-членки да осигурят достъпна комуникация с жертвите, като вземат предвид всички увреждания.

- Директивите за равно третиране (Директива 2006/54/ЕО; Директива 2010/41/ЕС и Директива 2004/113/ЕО) забраняват тормоза въз основа на пола и сексуалния тормоз като форма на полова дискриминация в контекста на заетостта и предлагане или доставка на стоки или услуги.
- Директивата за борба и предотвратяване на трафика на хора (Директива 2011/36/ЕС) признава половия характер на това престъпление (член 1). Сексуалното насилие и сексуалната експлоатация на деца и детската порнография са разгледани в Директива 2011/93/ЕС.
- „Съюз на равенството: Стратегия за равенство между половете 2020-2025“ на Европейската комисия признава, че жените със здравословни проблеми и с увреждания са по-склонни да изпитат различни форми на насилие и ангажира Комисията да разработи и финансира мерки за справяне с малтретирането, насилието, принудителна стерилизация и принудителен аборт.
- Европейският институт за равенство между половете (EIGE) разработи 13 показателя за насилието от страна на интимния партньор (IPV), за да състави ръководство при усилията за събиране на данни от страна на полицията и съдебния сектор. Индикаторите, разработени от EIGE, помагат да се оцени напредъкът, постигнат на национално ниво за намаляване на IPV и домашното насилие и за подобряване на сравнимостта на данните в съответствие с минималните изисквания на Директивата на ЕС за правата на жертвите и Истанбулската конвенция на Съвета на Европа. Този доклад предоставя насоки за националните доставчици на данни, които ще участват в събирането на данни на EIGE.⁵¹
- Доклад на специалната експертна група за прехода от институционална към грижа в общността (2009 г.): Докладът е изготвен от група независими експерти, свикана от еврокомисаря Владимир Шпидла през м. февруари 2009 г., за да разгледа проблемите в реформата на институционалната грижа в тяхната комплексност.⁵²

⁵¹ Европейски институт за равенство между половете (European Institute for Gender Equality) (2023) Методическо указание за събиране на административни данни за насилието срещу жени и домашното насилие (Methodological Guidance: Administrative data collection on violence against women and domestic violence), достъпно на: <https://eige.europa.eu/publications-resources/publications/methodological-guidance-administrative-data-collection-violence-against-women-and-domestic-violence-0>.

⁵² Европейска комисия, Дирекция “Заетост, Социални въпроси и приобщаване (European Commission Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities) (2009). Report of the Ad Hoc Expert Group on the Transition from Institutional to Community-based Care, достъпно на: <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=3992&langId=en>.

ПРИНЦИПИ ЗА МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

Мониторингът на човешките права се ръководи от основни принципи, които гарантират безопасността, интегритета и ефективността на процеса. Този раздел обобщава някои от тези принципи, в т.ч. минимизиране на вредите, насърчаване на непрекъснат диалог, поддържане на независимост, събиране на надеждна информация и сигурно управление на данни.

Принцип 1: Не вреди

Членовете на мониторинговия екип трябва да вземат всички необходими предпазни мерки, за да защитят интервюираните от отмъщение или наказание за това, че са говорили с член на екипа. Те трябва да бъдат внимателни да не разкриват лична идентифицираща информация по време на дискусии или в доклада. Затова, в допълнение към това да не споменават име или инициали на дадено лице, е най-добре да не се споменава лична информация за тях изобщо, дори ако те дадат съгласие. От тази гледна точка е от съществено значение да се провеждат множество интервюта, така че властите да не могат да определят кой какво е казал.

Членовете на мониторинговия екип трябва да попитат участниците в интервютата дали чувстват, че са в риск и да им оставят информация за контакт. Така, ако след посещението възникнат проблеми или наказания, те ще могат да се свържат за помощ. Подходящо е да се обсъди също така какви средства за комуникация са на разположение на интервюираните лица, за да бъде ефективна комуникацията в случай на необходимост.⁵³

Принцип 2: Продължаващ диалог за реформи

Мониторингът на човешките права предполага редовно или продължаващо наблюдение, при което има многократни посещения и редовни и систематични последващи действия, за да се гарантират подобрения по отношение на човешките права. По този начин, едновременно се запазва независимостта на екипа, но се поддържа и перманентна комуникацията със службите, отговорни за оценяваните услуги/институции. Диалогът трябва да бъде дългосрочен, продължаващ и конструктивен, фокусиран върху подобряване на ситуацията с правата на човека в тези услуги/институции, като същевременно се насърчава непрекъснатата интеграцията на потребителите в общността.

Принцип 3: Независимост и достоверност

Важно е хората, участващи в управлението, организирането и извършването на мониторинг по правата на човека, да са необвързани с правителството и оценяваната услуга.⁵⁴

Надеждният екип е екип, обучен да извършва мониторингови посещения и който е наясно със стандартите, спрямо които тези институции ще се наблюдават. При подбора

⁵³ Виж "Наръчника Ithaca за мониторинг за правата на човека и общата здравна грижа в психично-здравните и социалните заведения" (2010), достъпен на български език тук:

<http://www.ithacastudy.eu/toolkits/bulgarian/ITHACA%20toolkit%20bulgarian.pdf>.

⁵⁴ Пак там., стр. 26.

на членовете на мониторинговия екип, се препоръчва да се изгради мултидисциплинарен екип, който да се състои от потребители или бивши потребители на услуги, практикуващи здравни специалисти с подходящ опит и някой с опит в областта защита на човешките права.

Принцип 4: Събиране на надеждна информация

Членовете на екипа не трябва да разчитат само на мнението на един човек, а по-скоро да търсят информация от различни източници. Потвърждаващите доказателства са особено важни в тази област на мониторинг, тъй като хората с интелектуални и психосоциални увреждания са изправени пред силна стигма по отношение на достоверността на техните изявления, включително от представители на властите, натоварени с разследването на твърдения за малтретиране и насилие в услугите.⁵⁵

Принцип 5: Сигурно съхраняване и споделяне на информацията

За да защитят конфиденциалността, членовете на мониторинговия екип трябва да се уверят, че събраната информация, както и всички записи и бележки направени по време на посещение, се съхраняват на сигурно място. Добре е членовете на екипа да помислят за криптиране на файловете си, когато споделят тази информация помежду си и изпращат пароли по телефона.⁵⁶

Това не е изчерпателен списък на принципите за мониторинг на правата на човека; други принципи са идентифицирани от други инструменти за мониторинг, в т.ч. инструментариума Ithaca,⁵⁷ инструментариума CHARM,⁵⁸ наръчника на OHCHR за мониторинг на правата на човека.⁵⁹ Членовете на екипа по мониторинг се насърчават да се запознаят с тези принципи.

⁵⁵ пак там., стр. 26.

⁵⁶ пак там., стр. 27.

⁵⁷ пак там., стр. 25-27.

⁵⁸ Наръчника CHARM, достъпен на български език тук: http://mdac.org/sites/mdac.info/files/charm_bg.pdf.

⁵⁹ Служба на Върховния комисар за правата на човека (2011). Наръчник за мониторинг на човешките права. Глава 02 за основните принципи на мониторинга на човешки права. Достъпен на български език тук: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Chapter02-MHRM.pdf>.

МЕТОДИ ЗА МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

Интервютата, наблюденията и прегледът на документация са трите най-разпространени метода за събиране на информация по време на мониторинг. Този раздел предоставя кратък преглед на тези техники и дава идеи как да бъдат записвани събраните данни. (вж също *Наръчник за обучение и инструменти за мониторинг*)⁶⁰

Метод 1: Интервюиране

Място

Голяма част от нещата, които биват обсъждани ще са лични и чувствителни, което потенциално може да изложи интервюирания на риск. Затова конфиденциалността е от изключителна важност. Членовете на мониторинговия екип трябва да провеждат интервютата в усамотена и комфортна среда. Въпреки че това не винаги е възможно, трябва да се положат всички усилия, за да се осигури защита от възможността други хора да виждат или чуват интервюто. Някои потребители на услугите може да поискат доверено лице (но не член на персонала) да ги придружава по време на интервюто, това следва да бъде уважено.

Анонимност и конфиденциалност

Всяка информация, съдържаща се в мониторинговия доклад, която може да бъде свързана с конкретно лице, може да доведе до разнообразни форми на отмъщение срещу въпросното лице. В резултат на това на интервюиращите е разрешено да обсъждат съдържанието на интервюто само с други членове на мониторинговия екип.

Авторите на тази методология за мониторинг препоръчват на членовете на мониторинговия екип да се въздържат от назоваване на потребител, изложен на риск от сплашване или натиск. Важно е да се обсъди разбирането на потребителите относно потенциални рискове и да бъдат попитани какво екипът по мониторинг може да направи, за да намали тези рискове.⁶¹

Подбор на хората за интервюиране

При избора на хора за интервю, екипът по мониторинг трябва да се ръководи от това да обхване различни групи сред ползвателите на услугите и персонала, както и да се придържа към предварително определен размер на извадката по време на подготовката за посещението (вж също стъпка 5 за повече информация относно определянето на кои и колко хора да интервюирате от всяко заведение). За да се гарантира, че процесът е безпристрастен, мониторинговият екип, а не персоналет на услугата, трябва да подберат потребителите на услугите и персонала, които да интервюират.

Ако бъде решено да се интервюират членове на семейството (или приятели или полагащи грижи лица), мониторинговият екип може да определи кои от тях да интервюира или да бъде ръководен в избора си от потребителите на услугите. Важно е

⁶⁰ Наръчникът е достъпен на български език тук: <https://www.kerafoundation.com/wp-content/uploads/2024/11/Training-Handbook-BG.pdf>

⁶¹ Наръчникът „Ithaka за мониторинг за правата на човека и общата здравна грижа в психично-здравните и социалните заведения” (2010), стр. 28.

потребителите сами да решат дали да се интервюират членове на семейството по време на посещението или извън него.

Персоналът, потребителите на услугите и членовете на семейството имат право да откажат участие в интервюта и мониторинговия екип трябва да уважи тяхното решение. Мониторинговият екип трябва да се обърне директно към съответното лице и да получи разрешението му да участва в дискусия.⁶²

Избор на потребители за интервюиране

По време на посещението част от потребителите често се втурват към мониторинговия екип, за да привлекат вниманието им. Докато говорят с тях, мониторинговият екип трябва да търси и хора, които са тихи, седят в ъгъла и не са част от групата. Има много причини, поради които някой е тих или не се чувства комфортно в груповата обстановка.⁶³

Важно е да се има предвид, че интервюираните, които живеят в институции, могат да се чувстват напрегнати, когато непознати питат за живота им. Освен това някои лекарства могат да нарушат способността на хората да се концентрират за продължително време.⁶⁴

Има случаи, в които ползватели на услугите са поставени под пълно или частично запрещение. В тези случаи персоналът може да каже, че екипът по мониторинг се нуждае от съгласието на настойник, за да разговаря с конкретното лице. Често това е просто начин служителите да спрат мониторинговия екип да разговаря с потребителите. Отказването на интервю на тези основания нарушава КПХУ, но въпреки това може да се счита за законно според вътрешното законодателство на съответната държава. Екипите трябва да обсъдят този аспект по време на подготвителния етап на посещението. В други случаи мониторинговият екип може да има законови правомощия да разговаря с всяко лице под запрещение и може да използва своите законови правомощия, за да отмени опита на персонала да блокира желанието на екипа за разговор с потребителите.⁶⁵ Ако на мониторинговия екип не е позволено да разговаря с потребители под запрещение, това трябва да бъде изрично упоменато в мониторинговия доклад заедно с причината за отказ за провеждане на интервюта.

В България към момента на адаптиране на този наръчник, запрещението все още е законна мярка за ограничаване на дееспособността. Въпреки това, Конвенцията за правата на хората с увреждания е ратифицирана от 2012 г. и е част от вътрешното законодателство.⁶⁶ Следователно, чл. 12 КПХУ, който прогласява правото на дееспособност на всеки човек, независимо от увреждането му, се прилага с предимство пред националното законодателство, което му противоречи. В много случаи например, съдилищата прилагат чл. 12 директно, за да разрешат противоречието между националното законодателство и Конвенцията, като позволяват на лица, поставени под запрещение да предявят иск, да упълномощат адвокат и др., без намесата на техния настойник, независимо от ограниченията на вътрешното право. На още по-голямо

⁶² СЗО (п 6), стр.33.

⁶³ Например, деца и жени с увреждания, които изглеждат прекалено затворени в себе си или летаргични, може да са подложени на принудително медикаментозно лечение или емоционално насилие.

⁶⁴ "Наръчника .Ithaka за мониторинг за правата на човека и общата здравна грижа в психично-здравните и социалните заведения" (2010) стр. 29.

⁶⁵ пак там, стр. 32.

⁶⁶ По силата на чл. 5 ал. 4 от Конституцията на Република България.

основание това може да се има предвид при обсъждане на въпроса за допустимостта на директна комуникация между човека, поставен под запрещение и членовете на мониториращия екип.

Подбор на персонал за интервю

Мониторинговият екип трябва да влиза във всяка една услуга с нагласата за сътрудничество. Възможно е членовете на персонала да са отдадени на работата си, стремейки се да вложат в нея най-доброто от себе си. Мониторинговият екип трябва да изисква информация от ръководството и служителите по различни теми. Ръководството може да предостави статистическа и обща информация за услугата. Те ще дадат представа за основните проблеми от тяхна гледна точка, както и информация за големи инциденти и справянето с тях. В същото време ръководството и персоналят трябва да могат да дадат отговор по въпроси свързани с вътрешните процедури за справяне с оплаквания от насилие и възможностите за подаване на сигнали.⁶⁷

Финансовите служители могат да предоставят информация за бюджета на услугата, в т.ч. процента, изразходван за общи категории като заплати на персонала, терапии (ако има), рехабилитация, храна и оперативни разходи като отопление и вода. Те също могат да предоставят информация за финансовите ограничения в услугата.

Докато по-старшият медицински персонал може да предостави информация за набирането на здравни служители за тяхното обучение, за смените, за доставките на лекарства и как клиничният персонал се справя с трудности като проблемно поведение, по-младшият може да е по-отворен да сподели с вас притесненията си относно управлението на услугата. Мониторинговият екип може да попита за цялостното здравословно състояние на потребителите, включително скрининг и лечение на соматични състояния. Те ще могат да опишат количеството и качеството на наличните лекарства, както и да хвърлят светлина върху правни проблеми, които могат да възникнат в този тип услуги. Помислете за интервюиране на психолози, социални работници, трудотерапевти и логопеди, тъй като те може да имат ценна информация, която да споделят с вас. Доброволците също могат да предложат полезна информация. Помощният персонал и охраната обикновено се призовават да удържат пациентите, а мониторинговия екип могат да поискат да демонстрират какво се случва, когато някой прояви агресия, както и кои пациенти/резиденти/потребители могат да напускат услугата, кога и как.⁶⁸

По време на интервюто

Предоставяне на улеснения

Трябва да се положат всички усилия за преодоляване на бариерите в комуникацията между интервюиращия и интервюираните. Например, ако интервюиращият и интервюираните говорят различни езици или интервюираните има комуникативни затруднения (напр. затруднения в говора или слуха), трябва да се използват подходящ език, включително обикновен език или лесен за разбиране език, или (независими) преводачи на жестомимичен език. За някои хора би било полезно, ако бъдат придружени

⁶⁷ пак там., стр. 28.

⁶⁸ пак там., стр. 29.

от познат, с когото са прекарвали време и са изградили доверителна връзка, за други може да е по-лесно да общуват с непознат или да останат анонимни.

В зависимост от идентифицираните нужди, интервюиращият ще осигури подходящите улеснения. (вж. също „Стъпка 5: Подгответе се за посещенията“ по-долу за повече информация относно това какви видове ресурси трябва да се вземат предвид по време на подготовката.)

Какво да кажете на интервюираните

Преди началото на интервюто, интервюиращите трябва да се представят, да обяснят причината за интервюто и да отговорят на всички въпроси, които интервюираните може да има. Интервюиращите също трябва да задават въпроси, за да научат повече за интервюираните (например откъде са и колко време са били в услугата). Такова въведение установява връзка между интервюираните и интервюиращия и помага на хората да се чувстват спокойни.

Въпросите за стартиране на разговор с деца с увреждания могат да са:

- Каква беше закуската/обяда днес?
- С кого обичаш да играеш?
- Коя е любимата ти игра?
- Къде е мястото, където обикновено се храните?

Въпросите за стартиране на разговор с жени с увреждания могат да са:

- Какво обичаш да правиш, когато имаш свободно време?
- Кой са най-добрите ти приятели тук?
- Коя е любимата ти напитка/храна?

Може също така да е полезно да бъдат обсъдени всички опасения, които интервюираните могат да имат относно потенциалните последици от тяхното участие в интервюто, както и стъпките, предприети за защита на тяхната анонимност и конфиденциалност.

Интервюираните може да имат нужда от почивка по време на интервюто; мониторинговия екип трябва да отчита индивидуалните нужди.

Препоръчва се мониторинговия екип да насърчи персонала и потребителите на услугите да обсъждат личния си опит със собствени думи, когато разказват, тъй като това вероятно ще доведе до по-съдържателна информация. Докато събира информация за събитие или обстоятелство, мониторинговия екип трябва да се въздържа от задаването на насочващи въпроси.⁶⁹

В случай на инциденти или текущи проблеми, следните въпроси могат да бъдат полезни, за получаване на повече информация:

- *Какво се случи?*

⁶⁹ пак там., стр. 30.

- *На кого се е случило?*
- *Кога се е случи?*⁷⁰
- *Колко често се е случвало/се случва това?*
- *Как други хора бяха/са засегнати от това?*
- *Как се случи/се случва?*⁷¹
- *Каква беше реакцията на персонала?*
- *Какво беше направено, за да не се случва това отново?*

Ако потребител обяснява нещо, което се е случило, някои полезни въпроси, които да зададете за повече подробности, могат да са:

- *Какво се случи тогава?*
- *Бихте ли описали как беше?*
- *Можете ли да ми кажете малко повече за...?*
- *Как Ви накара да се почувствате?*
- *Чувал съм други хора да казват [...] Какво мислите за това?*
- *Кои бяха или са най-лошите части от всичко това?*
- *Как бихте искали нещата да се правят по различен начин?*⁷²

Всичко това са „отворени“ въпроси с широк спектър от потенциални отговори. В сравнение със „затворените“ въпроси, те обикновено са много по-ефективни. Интервюиращият трябва да бъде много проактивен в общуването, като търси начини за постигане на ефективна комуникация. В същото време интервюиращият трябва да внимава за признаците, че лицето се опитва да се харесана него/нея или на персонала или се страхува от тях. (вж. също „Стъпка 6: Осъществяване на посещенията“ по-долу за допълнителни съвети относно провеждането на интервюта).

Съобразено с пола и травма-информирано интервюиране

На първо място, мониторинговият екип трябва да се състои от жени, за предпочитане лекари и психолози, включително такива, които имат познания по детска психология, за да се гарантира, че интервютата с момичетата се провеждат по начин, съобразен с възрастта и пола. Ако е възможно, в екипа трябва да има и членове с опит в работата с посттравматично стресово разстройство и други травми, преживени от жени, станали жертва на насилие, в т.ч. сексуално насилие. Важно е всеки член на мониторинговия екип да е внимателен, така че мониторинговото посещение да не травмира повторно интервюираните. Жените, членове на мониторинговия екип от етнически и расови малцинства, коренно население и чужди граждани ще могат по-добре да идентифицират и обсъждат специфичните предизвикателства и уязвимите ситуации, пред които са изправени жените в тези групи в посещаваните услуги.

⁷⁰ Някои хора може да имат проблем с концепцията за време. Ако това е така, за да се осигури по-точна информация, е добре да се посочи събитие или време от деня, което е ясно и лесно за идентифициране (например Коледа или обяд), и да се попита дали е настъпило преди или след това.

⁷¹ В някои случаи за хората с увреждания, може да е по-лесно да го илюстрират рисувайки.

⁷² “Наръчника .Itaka за мониторинг за правата на човека и общата здравна грижа в психично-здравните и социалните заведения” (2010) стр. 30.

Членовете на мониторинговия екип трябва да имат поне основни познания за това как да се справят със сексуално насилие и други чувствителни въпроси, свързани с пола. Мониторинговият екип трябва да може да задава правилните въпроси, използвайки съобразен с пола език.⁷³ (вж. също „Стъпка 2: Изградете екипа по мониторинг“ по-долу за повече подробности относно настройването на мониторинговия екип.)

По време на интервюто членовете на мониторинговия екип трябва да вземат под внимание тези четири принципа на съобразеното с пола и травма-информирано интервюиране:⁷⁴

1. Разберете травмата и насилието и тяхното въздействие върху живота и поведението на хората

Насилието може да се прояви в различни форми и може да има травматични дългосрочни последици върху нечий живот. Травмата е резултат от насилието, било то насилие, случило се в миналото, или продължаващо насилие. Членовете на мониторинговия екип не трябва да обвиняват и съдят хората за реакциите им към преживявяното, тъй като те може да произтичат от травмата. Паузата и размисълът, когато някой има неочаквана реакция, слушането и потвърждаване на преживяванията, които споделя, са полезни.⁷⁵

2. Създайте емоционално и физически безопасна среда

За да създадат среда, в която интервюираните да се чувстват комфортно, интервюиращите трябва да общуват по неосъдителен начин, който позволява на интервюираните да се почувстват разбран и приет. Също така е важно да се предостави информация и да се очертаят очакванията относно интервюто.⁷⁶

3. Насърчавайте възможностите за избор, сътрудничество и връзка

Отворената и неосъдителна комуникация може да засили свързването и да стимулира интервюираните да споделят своите преживявания и чувства. Интервюиращите трябва да слушат внимателно интервюираните и да проверяват дали са разбрали всичко правилно.⁷⁷

4. Осигурете подход, основан на силните страни и изграждане на капацитет за подкрепа и устойчивост

И накрая, интервюиращите могат да помогнат за утвърждаване на преживяванията на интервюираните и да им помогнат да разберат, че начините, по които са реагирали са нормални и произхождат от отговор на травмата. Размишляването върху това как структурните условия оформят живота на хората също може да бъде подкрепящ подход.⁷⁸

⁷³ Penal Reform International (2015), Women in Detention: a guide to gender-sensitive monitoring, стр.10. достъпна на: <https://www.aprt.ch/knowledge-hub/publications/women-detention-guide-gender-sensitive-monitoring>.

⁷⁴ GBV Learning Network (2020), Issue 32 - Trauma- and Violence-Informed Interview Strategies in Work with Survivors of Gender-Based Violence. достъпно на: https://gbvlearningnetwork.ca/our-work/issuebased_newsletters/issue-32/index.html.

⁷⁵ Public Health Agency of Canada (2018) Trauma- and Violence-Informed Approaches: Policy and Practice, Government of Canada. достъпно на: <https://www.canada.ca/en/public-health/services/publications/health-risks-safety/trauma-violence-informed-approaches-policy-practice.html#s7-1>.

⁷⁶ Пак там.

⁷⁷ Пак там.

⁷⁸ Ibid.

Работа с хора с делюзии

Мониторинговият екип трябва внимателно да изслуша потребителите, дори когато персоналът вярва, че техните убеждения са резултат от делюзии. Ситуацията, в която се намират и отношението към тях прави тези хора силно застрашени от нарушаване на човешките им права.

Работа с натрапчив персонал

Ръководителят на мониторинговия екип трябва да обясни в началото на посещението, че интервютата с хора, включително потребители на услуги, са важна част от мониторинговия процес и че те трябва да се провеждат насаме, т.е. далеч от погледа на служителите. Ръководителят на групата за мониторинг трябва да вземе под внимание опасенията на директора и да се заеме с тях директно в този момент, ако има такива.

Ако директорът откаже разрешение, лицето, което е дало зелена светлина за посещенията, трябва да се свърже и да му бъде поискано да обясни защо интервютата трябва да се провеждат насаме. В някои случаи може да е достатъчно да информирате директора, че техният отказ да сътрудничат ще се отбележи в доклада. На персонала също трябва да бъде напомнено за тези подробности всеки път, когато поставят пречки пред провеждането на лични интервюта.⁷⁹

Приключване на интервюто

Интервюиращите трябва да завършат интервюто, като благодарят на потребителите за отделеното време и участието им. Потребителите трябва да бъдат информирани как могат да се свържат с мониторинговия екип, в случай че имат нужда да предоставят допълнителна информация след посещението, да докладват за нововъзникнали проблеми или насилие, или да изразят опасения относно възможни последствия от интервюто. Интервюиращите трябва също така да обяснят какви ще бъдат следващите стъпки след посещението и да уверят участниците, че ще бъдат информирани за резултатите, след като докладът бъде завършен.⁸⁰

Безопасност

Ръководителят на мониторинговия екип трябва да се увери, че всички членове на екипа се чувстват добре по време на посещението. Ако някой има проблеми или не се чувства добре, ръководителят на екипа трябва да вземе незабавни мерки.

Метод 2: Наблюдение

Наблюдението включва използването на сетивата, за да възприеме наблюдаващият всичко, което вижда, чува, помирихва, докосва и вкусва по време на посещението. То включва обхождане на всички помещения и съоръжения и внимателно оглеждане и записване на детайли в различни стаи. При наблюдението, непосредственият опит на наблюдаващия предоставя доказателството. Изисква се детайлно и обективно записване, така че преживяванията на наблюдателя да бъдат приети като достоверни, а не

⁷⁹ Проектна група ИТНАСА (п 13), стр. 32.

⁸⁰ СЗО (п 6), стр. 32.

отхвърлени като ненадеждни. (вж. също *Наръчник за обучение и инструменти за мониторинг*)

Персоналът често предлага на мониторинговия екип официална обиколка из обекта. Въпреки че е полезна, обиколката вероятно ще бъде повърхностна и няма да покаже на мониторинговия екип „най-лошите“ зони на обекта. В резултат на това мониторинговия екип трябва да обмисли какво вижда и какво не се показва. Да се питат потребителите на услугите къде държат хората, които „не се държат добре“, може да бъде добра стратегия за навлизане в зони на мястото, които мониторинговия екип не е видял.

Друго нещо, на което трябва да се обърне внимание при официална обиколка е как потребителите на услугите взаимодействат със служителя, който ги развежда. Може да изглежда, че имат комфортни взаимоотношения, но също така може да имат избягващо поведение. По същия начин отношението и поведението на други служители може да бъде показателно: например членовете на персонала чукат ли на вратите на спалнята, преди да влязат? Обръщат ли се учтиво към потребителите на услугите?⁸¹ (вж. също *„Стъпка 6: Осъществяване на посещенията“ по-долу за повече информация относно техниките за мониторинг.*)

Метод 3: Преглед на документация

Мониторинговите екипи могат да използват различни документи в подкрепа на докладите си. Някои може да са свободно достъпни онлайн, докато други може да изискват официални заявки, за да бъдат получени. Част от тази информация може да включва:

- Статистически данни за броя на лицата, задържани по силата на законодателството в областта на психичното здраве, тези, живеещи в психиатрични институции или институции за социални грижи, и тези под запрещение.
- Политики, стандарти, насоки и други официални документи (като например вътрешни наредби и/или заповеди, касаещи развитието на персонала, здравето и безопасността, предотвратяване на самоубийства и използване на принудителни мерки). Тези документи са ценен източник на информация по въпроси, свързани с качеството на услугата, условията в услугата и положението с човешките права. Когато липсва въведена практика за определена област, това често е знак, че приложимите изисквания не са изпълнени. Въпреки това, няма гаранция, че дадена институция ще следва политики и практики зачитащи човешките права, дори ако такива са приети.
- Административните досиета, като досиета за прием и напускане, данни за възраст и пол на пребиваващите в институцията, както и броят и видовете служители, съдържат важна информация за въпроси, свързани с правата на човека. Например, високите нива на принудителни приеми и лечения могат да подсказват системно пренебрежение към дееспособността на потребителите на услугите.
- Специфични записи на събития (например жалби, възражения срещу принудително приемане и лечение, кражби, малтретиране и смъртни случаи). Те

⁸¹ пак там., стр. 33.

могат да разкрият проблеми, нарушения или дори модели на насилие в институцията, които трябва да бъдат допълнително проучени по време на мониторинговото посещение. Липсата на жалби също трябва да бъде документирана, тъй като може да означава, че няма механизъм за сигнализиране или че е недостъпен за потребителите.

- Лични досиета или файлове на потребители, като бележки от медицински грижи. Тези документи са поверителни, така че услугата може с право да се колебае да ги покаже на мониторинговия екип. В този случай мониторинговия екип могат да поискат от персонала да позволи на пациентите/резидентите да получат достъп до собствените си медицински досиета.⁸² На мониторинговия екип трябва да е разрешено да искат съгласието на потребителя за достъп до личните му документи. Ако потребителят дава съгласие, но услугата отказва достъп, това трябва да се отбележи в доклада за мониторинг. Отказът на достъп до лични досиета може да бъде законен съгласно националното законодателство. Ако лечебното заведение използва този аргумент, правното основание за отказа на достъп до лични/медицински/ досиета също трябва да бъде отбелязано в мониторинговия доклад.
- Правилници, планове, договори, формуляри за съгласие, информационни брошури и т.н., дадени на потребителите при пристигането.⁸³

Мониторинговият екип може да поиска информация преди посещението от обекта, който ще бъде посетен. Ако е подходящо, тази информация може да бъде поискана и/или от надзорен орган (в България това биха могли да бъдат Общини или ресорно министерство). Това ще помогне на екипа да се организира и да знае приблизително какво да очаква от посещението. *(вж. също Наръчник за обучение и инструменти за мониторинг)*

Записване на информация по време на посещението

Водене на бележки

По време на мониторинговите посещения воденето на бележки е основният начин за документиране на информация. Членовете на екипа винаги трябва да питат потребителя дали може да си водят бележки. Ако не, членовете на мониторинговия екип трябва да напишат своите бележки след интервюто. Членовете на екипа също трябва да попитат дали могат да си водят бележки с помощта на лаптоп, ако искат да водят бележки по този начин. Някои хора не биха искали наблюдателите да водят бележки с помощта на лаптоп, а с бележник и химикал.

Бележките помагат при реконструирането на посещението и изготвянето на точни доклади. Различните членове на екипа водят бележки по различни начини, така че е важно да бъде установен метод, който работи за екипа. Воденето на бележки не трябва да пречи на способността на интервюираните да слушат или да им създава дискомфорт. Плавно протичащ разговор може да се постигне чрез използване на различни техники, като например обобщаване на информация след наблюдение на ситуация. Освен това

⁸² пак там., стр. 34.

⁸³ пак там.

груповите разговори, при които един човек води разговора, а другият си води бележки, може да се предпочита от членовете на екипа.

Видео и аудио записи

Снимки, видео и аудио записи могат да се използват, за да подкрепят твърденията ви и да помогнат на аудиторията да разбере ситуацията. Поверителността и конфиденциалността на потребителите трябва да бъдат защитени, когато се правят визуални и аудио записи. Не се правят снимки на потребители, ако те не желаят. Дори ако членовете на мониторинговия екип имат разрешението на потребителя на услугите да снимат или заснемат видео, би било полезно също да се поиска разрешение от персонала. Това помага да се избегнат конфронтации и противоречия.

Също така си струва да се отбележи, че при фазата на планиране на мониторингово посещение, членовете на мониторинговия екип трябва да решат дали е подходящо да показват лицата на хората и идентифициращите ги характеристики. Показването на лице често е по-мощно, защото улавя изражението на лицето на човека, но трябва да се обсъди внимателно дали изображението може да се използва публично. Правенето на снимки на гърба на хората или показването на ръцете им може да реши този проблем, като същевременно показва, че се касае за реални хора.⁸⁴

⁸⁴ Пак там.

МОНИТОРИНГ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА В ДЕСЕТ СЪПКИ

Настоящият раздел предоставя изчерпателно, стъпка по стъпка ръководство за мониторинг на права на човека в институции, които предоставят услуги за психично здраве и социални грижи на жени и деца с увреждания в съответствие с установените мониторингови практики. Наръчникът представя ключови въпроси, които основният екип трябва да вземе предвид, докато планира и изпълнява всяка стъпка. Основната цел на този раздел е да обясни процеса на мониторинг по правата на човека и да предостави практическа помощ както на основния екип, така и на мониторинговия екип през целия мониторингов цикъл.⁸⁵

Стъпка 1: Изграждане на управленски екип и преглеждане на целите

Първата стъпка в провеждането на мултидисциплинарен мониторинг е да се сформира основен екип от хора, които ще отговорят за управлението на цялостния мониторингов процес. За разлика от мониторинговия екип, чиято задача обикновено се ограничава до наблюдение и изготвяне на доклади, основният управленски екип ще отговаря за управлението на цялото мониторингово посещение или поредица от посещения и, което е по-важно, ще определя и оценява целите и резултатите от него.⁸⁶

Управленският екип трябва да реши кои са основните цели на мониторинга и какво точно ще се оценява по време на посещенията. При определянето на целите е важно да се вземат предвид най-сериозните проблеми, обхватът на наблюдението и какво ще бъде полезно за установяване на факти, идентифициране на целевата аудитория и планиране на действия след публикуването на докладите. Също така, екипът трябва да разгледа политическата, икономическата и социалната ситуация в страната, ползите от включването на външни експерти, времеви график за наблюдение и наличния бюджет.⁸⁷

Това са някои основни резултати, които могат да се търсят при провеждане на мониторинг:

- *Застъпничество и провеждане на кампании.* По-вероятно е правителствата и политиките да отговорят на застъпничество, базирано върху доказателства.
- *Повишаване на осведомеността.* Един важен начин за това е чрез медиите: печат, телевизия, радио и онлайн.
- *Изграждане на капацитет.* Използване на достоверни доказателства относно недостатъците в областта на човешките права в системите за психично здраве и социални услуги. Повишаване на компетентността на организацията и улесняване на вземането на информирани решения относно стратегически въпроси, на които трябва да се обърне внимание.⁸⁸
- *Съдебни дела.* Докладът може да демонстрира даден проблем и да подкрепи аргумент.

⁸⁵ Този раздел е основан на глава 5 от Наръчника ITHACA и глава 3 от Наръчника за мониторинг CHARM.

⁸⁶ За повече информация виж:

<https://councilfordisabledchildren.org.uk/sites/default/files/uploads/files/Outcomes%20explainer-%20professionals.pdf>.

⁸⁷ СЗО (п 6), стр. 37.

⁸⁸ пак там, стр. 24.

Цели	Вид институция	Измерен как?	Договорен от кой?	Релаистичен как?	Докога?

Стъпка 2: Създаване на мониторингов екип

Членовете на мониторинговия екип трябва да се избераат от управленския екип. Препоръчва се мултидисциплинарният екип да е съставен от най-малко трима души: лице с предишен опит като потребител на услуги, медицински специалист и специалист по правата на човека/юрист. За да се осигурят допълнителни ценни знания и опит при мониторинговото посещение, добре ще е, в зависимост от вида на посещаваната институция, да се включат и социални работници.⁸⁹

Ключов принцип при формирането на мониторинговия екип е независимостта. Членовете трябва да са независими от правителството и институциите, които се оценяват. Така че членовете на управленския екип могат да участват в мониторингов екип, стига да са независими по посочения по-горе начин, и да нямат конфликт на интереси при провеждането на действителния мониторинг.

Полът, етническата група, расата, увреждането и културният баланс на екипа за мониторинг трябва да се вземат под внимание при избора на членове, както и споделяните ценности, които трябва да съответстват на принципите посочени в КПХУ и в другите международни документи за правата на човека.

В случай на последващо посещение или повторно посещение за мониторинг в същата институция, мониторинговият екип трябва в идеалния случай да се състои от същите лица, които са посещавали преди това. Това може да помогне за изграждането на доверие у хората с увреждания, настанени в нея.

Разпределяне различните функции на членовете

За управленския екип може да бъде полезно изготвянето на списък с членовете в мониторинговият екип и разпределяне на отговорността за различните аспекти от посещението, включително:

- координиране на екипните срещи; посещения на услуги и последваща работа.
- преглед на документацията.
- провеждане на интервюта (*вж. също раздела „Интервюиране със съображения за пола и травма“ по-горе*).

⁸⁹ Член 33(3) от КПХУ, че всеки мониторинг за изпълнението на КПХУ трябва да включва хора с увреждания.

- изготвяне на доклади за мониторинг, в т.ч съпоставяне на информацията от всички членове.
- разглеждане на въпроси, притеснения или оплаквания след посещение на обекта.

Таблицата по-долу може да послужи като инструмент за систематизиране на информацията за кандидатите на мониторинговия екип, включително техните умения, опит и предишна работа. След като таблицата бъде попълнена, управленският екип може да пожелае да прегледа дали на мониторинговия екип липсват определени умения или опит. Ако е така, ръководството може да иска да привлече експерти, които да запълнят всички пропуски в уменията.

Цели на посещение № 1:								
Дейност	Изисквано умение/опит	Кандидат					Предишна работа на експерта	Умение/опит, който/което има
		Име	Врежда не	Пол	Възраст	Друго ⁹⁰		

Членовете на мониторинговия екип не трябва да бъдат ограничавани до конкретни роли; по-скоро различните им силни страни трябва да ръководят решенията за разпределяне на ролите и отговорностите, като същевременно да са готови да участват в различни дейности по време на посещението.⁹¹

Стъпка 3: Обучение на мониторинговия екип

Може да се наложи провеждането на обучение, за да се гарантира, че всички членове на мониторинговия екип имат еднакво ниво на разбиране и готовност за извършване на мониторингово посещение по правата на човека. Отделни лица от управленския екип могат да проведат обученията. Друг вариант е част от обучението да се провежда от външни обучители, които притежават необходимия опит.

⁹⁰ Етнически, расови, религиозни малцинства; коренно население или чужденци - в зависимост от националния контекст.

⁹¹ СЗО (п 6).

Мониторинговият екип трябва да е запознат с КПХУ, която очертава правата на хората с увреждания, и трябва да има поне основни познания по Международния пакт за икономически, социални и културни права, съответната правна рамка на ЕС, както и редица (необвързващи) документи, които предоставят полезни насоки относно правата на хората с увреждания. В същото време те трябва да са запознати и със съответните национални политики, планове и закони, свързани с психичното здраве, уврежданията и с антидискриминационното законодателство. *(Вж. също глава „Правни норми и стандарти“ по-горе)*

Екипът трябва да познава наличните доклади от национални и международни органи за мониторинг на правата на човека, като Комисия за защита от дискриминация, Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание, Подкомисията на ООН за предотвратяване на изтезанията и други видове жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание, Национален превантивен механизъм и Омбудсман, както и статии и доклади на неправителствени и други организации относно правата на хората с увреждания и условията в наблюдаваните услуги.

Мониторинговият екип трябва също да е инструктиран относно целите, принципите и методите за провеждане на мониторинг на човешките права. Той трябва да премине обучение по информирани към травмата техники за наблюдение, документиране и интервюиране. Той също така трябва да получи инструкции как да се справя с трудни ситуации, които могат да възникнат по време на мониторинговата визита. *(вж. също Наръчник за обучение и инструменти за мониторинг)*

Стъпка 4: Установяване правомощията на екипа, който ще провежда мониторинговото посещение

Правомощията, с които разполага екипа за извършване на мониторинговото посещение, дава възможност на членовете на мониторинговия екип да работят независимо, без външно влияние и без страх от последствията за себе си или тези, които споделят информация с тях, независимо от заключенията на посещението. Освен това, те могат да предоставят на мониторинговия екип пълен достъп до всички части на услугата, за да могат да го разгледат и наблюдават без ограничения, и да интервюират всички свързани лица, като гарантират тяхната анонимност и конфиденциалност.

Тези правомощия могат да се дадат от съответния орган в страната (напр. Министерство на труда и социалната политика).

Стъпка 5: Подготовка за посещенията

Събиране на предварителна информация

Преди посещението мониторинговият екип трябва да проучи и да се увери, че разбира правната информация, напр. законодателство, подзаконови нормативни актове и други правни източници, както и политики за психично здраве и социални грижи. Екипът трябва да анализира тези национални разпоредби спрямо международните правни инструменти за да разбере до каква степен вътрешните закони са в съответствие със съответните международни стандарти за правата на човека. Задълбоченото разбиране на

съответните закони и политики ще повиши точността и следователно достоверността и вероятното въздействие на доклада за мониторинг.⁹²

Членовете на мониторинговия екип могат също така да говорят с преживели институционализация, фокусирайки се върху хората с интелектуални и психосоциални увреждания и съответните организации, за да получат допълнителна представа за проблемите, които ще бъдат наблюдавани.

Преценяване кои и колко хора от всяка услуга да се интервюират

Интервютата трябва да се провеждат с разнообразие от хора свързани с услугата, това включва мъже и жени на различна възраст, с различни диагнози и етнически произход; както новопостъпили така и хора, които са там от дълго време; потребители, които са там по собствено желание, както и тези, настанени без тяхното съгласие.⁹³

По същия начин, интервюираните служители трябва да бъдат от различни категории, това включва: ръководителят на услугата, санитарни, медицински сестри, социални работници, психолози, психиатри и други здравни специалисти. Необходимо е да се интервюират както служители с дълъг стаж в услугата, така и новопостъпили на работа. *(Вж. също глава 1, раздел „Метод 1: Интервюиране, избор на персонал за интервю“ по-горе за повече информация)*

Броят на интервюираните хора зависи от броя на потребителите и персонала в услугата, размерът на услугата и броят на звената, които я съставляват, което ще се определи от екипа спрямо контекстът във всяка услуга.

Водещият принцип е да се събере достатъчно информация чрез преглед на документацията, наблюдение и интервюта, за да се предостави точна картина на условията в услугата. Ако тези източници предоставят достатъчно ясна картина за услугата, може да няма нужда да се провеждат допълнителни дълги интервюта, това важи особено за големите резидентни институции. Трябва също така да се отбележи, че извадката от интервюираните трябва да е достатъчно голяма, за да се гарантира тяхната анонимност. Колкото повече хора са интервюирани, толкова по-трудно е да се припишат конкретни отговори на конкретни лица, напр. потребители на услуги, членове на семейството и персонал.

Когато управленският екип планира интервютата, трябва да се вземат предвид фактори като възраст, пол, увреждане, тъй като те могат да повлияят на това колко открити ще бъдат хората.⁹⁴ Например, интервюиращи, които също имат увреждане, могат да проведат по-успешни интервюта с потребителите, защото по-добре разбират техните проблеми и по-лесно ще изградят доверителна връзка. Също така е важно интервютата на жени да бъдат проведени от жени, за да им осигурят комфорт и безопасност.

Когато се подготвят за интервюта с хора с увреждания, членовете на мониторинговия екип трябва да имат предвид, че много от тях може да се нуждаят от допълнителни улеснения, за да участват пълноценно в дискусиите. Так че по време на подготовката

⁹² Наръчник ITHACA, стр. 40.

⁹³ СЗО (п 6), стр.20.

⁹⁴ Manderson, L., Bennett, E., & Andajani-Sutjahjo, S. (2006). The social dynamics of the interview: age, class, and gender. *Qualitative health research*, 16(10), 1317–1334. Достъпно на английски език тук: <https://doi.org/10.1177/1049732306294512>.

трябва да се вземат предвид следните обстоятелства и да се направят планове за осигуряване на евентуална достъпност, ресурси и подкрепа:

- Бариери пред участието: включително околна среда, отношение, информация;
- Лични обстоятелства: включително възраст, пол, здравословно състояние, доверено лице, ежедневни обстоятелства;
- Комуникативни способности и затруднения: говорене, четене, писане, разбиране;
- Рискове и заплахи: предишна виктимизация, уязвимост към повторна виктимизация, риск от вторична виктимизация;
- Връзка с потенциалните агресори: лична връзка, зависимост, настойничество.⁹⁵

И накрая, за да се запази доброто емоционално състояние и ефективността на екипа за мониторинг, ръководещите трябва да насърчат избраните членове на екипите за мониторинг да преминат тестове за самооценка на умора от състрадание (състояние, известно също като вторичен травматичен стрес) и тестове за професионално прегаряне преди да са определени за конкретно посещение.⁹⁶

Подготвяне на съответните информационни материали, брошури

Мониторинговият екип може също така да създаде флаери, които да раздаде на персонала, потребителите на услугите и семействата на децата, които да съдържат информация относно целта на посещението, мандата на мониторинговия екип, процеса на мониторинг, какво се случва след посещението и информация за връзка с екипа, Националния превантивен механизъм и Омбудсмана. Информацията трябва и да е достъпна в лесен за четене формат.

Искане на устно съгласие

Преди провеждане на интервюта, интервюираните трябва да дадат своето устно съгласие. Без такова съгласие мониторинговият екип не може да продължи с провеждането на интервютата.

Защитата на конфиденциалността и анонимността на интервюираните хора е много важна, за да се гарантира, че няма да има отрицателни последици от мониторинговото посещение. Всички потенциални бележки, аудио и видео записи, снимки и друга документация, която може да разкрие самоличността на интервюираните, трябва да се съхраняват на сигурно място, достъпно само за членовете на екипа.

Получаване на право на достъп

Управленският екип следва също така да планира достъпа до услугата и може да се наложи да потърси съгласието от съответния правителствен орган, власти или на самата институция, преди да извърши мониторинга. Този орган трябва да признае правомощията на мониторинговия екип да проведе мониторинговото посещение и

⁹⁵ Validity Foundation et al (2020). Voices for Justice Toolchest for professionals. достъпно на: <https://validity.ngo/wp-content/uploads/2023/01/Voices-for-Justice-TOOLCHEST-for-professionals- EN.pdf>.

⁹⁶ Bride, B. E., Radey, M., & Figley, C. R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 155–163. Достъпно на английски език тук: <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>.

трябва да уведоми услугите, които могат да бъдат посетени. (Вж. също „Стъпка 4: Установяване на пълномощията на екипа за провеждане на мониторинговото посещение“ по-горе)

Когато преговарят за достъпа, членовете на мониторинговия екип трябва да помислят дали да обещаят на услугата предварително копие от доклада, за да коригират всякакви фактически грешки. Членовете на екипа трябва да пазят копия от всички изпратени и получени официални писма, в случай че са им необходими по-късно. Те също така трябва да вземат копия от писмата за разрешение при всички мониторингови посещения.⁹⁷

Като алтернатива достъпът до услугата може да се осигури чрез колаборативно посещение с институцията на Омбудсмана или Националния превантивен механизъм, създаден от държавата съгласно Факултативния протокол към Конвенцията срещу изтезанията на ООН(ФПКПИ), който им дава право да посещават институции и други места за лишаване от свобода без предупреждение.

Избиране на отговорник

Избира се един човек да ръководи екипа за мониторинг. Понякога трябва да се вземат трудни решения и наличието на предварително избран лидер в тези ситуации е изключително полезно.

Стъпка 6: Осъществяване на посещенията

Типичното посещение за мониторинг най-вероятно ще включва следното, но не непременно в този ред:

- Вътрешен брифинг (обзор);
- Въвеждащо интервю с директора или друго висше ръководство;
- Обиколка на обекта;
- Целенасочено и задълбочено наблюдение в малък брой отдели/отделения/ звена;
- Интервюта с потребители на услугите, членове на семейството или приятели, или полагащи грижи лица и персонал;
- Преглед на документи и политики;
- Обратна връзка след мониторинговото посещение;
- Вътрешен разбор.

Някои от тези стъпки са описани по-долу. Ролята на всеки от членовете на екипа за мониторинг и какво се прави, ако има проблем.

Вътрешен брифинг (обзор)

Преди всяко посещение ръководителят на екипа трябва да проведе подробен обзор за всички членове на мониторинговия екип. Това трябва да обхваща основните факти за

⁹⁷ Наръчник ИТНАСА, стр. 45.

институцията, продължителността на мониторинговото посещение, ролята на всеки член от мониторинговия екип и какво се прави, ако има проблем.

Въвеждащо интервю с директора или друго висше ръководство

При пристигането си в услугата екипът за мониторинг трябва да се срещне с директора на обекта и да бъде въведен в техния офис. Ръководителят на екипа за мониторинг трябва да обясни целта и причините за посещението и очакваните резултати.

Подобно въведение трябва да се направи за персонала и потребителите на услугите.

Персоналът може да се чувства неспокоен от мониторинговото посещение, да се страхува, че работата им е наблюдавана и оценявана. Потребителите на услугите може също да се притесняват от мониторинга и да се страхуват от последствията, ако участват в интервюта. Следователно членовете на екипа за мониторинг трябва да внимават за това.

Мониторинговият екип не трябва да създава нереалистични очаквания за това какво ще постигне мониторингът.

Обиколка на институцията

Членовете на мониторинговия екип трябва да направят бърза обиколка на обекта, посещавайки всички сгради/отделения/звена. Дори ако институцията е голяма е важно екипът да мине по коридорите, за да придобие представа за мястото. Това ще помогне по-късно да преценят кои сгради, отделения или звена са в по-добро състояние. След това мониторинговия екип може да избере в кои сгради/звена/отделения да прекарва повече време.

Целенасочено и задълбочено наблюдение в малък брой сгради/отделения/ звена

В случай на болнични услуги, например, трябва да се извършват наблюдения в отделенията за остри и хронични болести, спалните помещения както в мъжките, така и в женските отделения, стаите за уединение, стаите за трудотерапия, кухнята, зоната за хранене, тоалетните и баните.

Наблюдението не трябва да се ограничава до изследване на физическото състояние; трябва също така да включва какво се случва в обекта. Например, когато посещава болнични и амбулаторни звена, екипът за мониторинг трябва да наблюдава взаимодействията между персонала и потребителите на услугите, за да определи дали

Съвети за наблюдение

Инструментариумът за качествени права на СЗО предлага следните съвети за наблюдение, които могат да бъдат изключително подходящи и за посещенията за мониторинг, извършени в рамките на този проект. Този инструментариум предлага наблюдението да се извърши с всичките пет сетива, както следва:

Зрение - Внимателно наблюдавайте физическите условия и преценете дали са приемливи. Например, чисти ли са санитарните помещения и тоалетните? Спалните помещения на потребителите на услугите предлагат ли достатъчно уединение? Има ли пренаселеност? Както в болничните заведения, така и в амбулаториите наблюдавайте взаимодействията и взаимоотношенията между персонала и потребителите на услугите. Говорят ли с потребителите на услуги и третира ли ги с достойнство и уважение?

Обоняние – Обърнете внимание на различните миризми в болничните заведения. Например миришат ли тоалетните? Лошите миризми може да показват, че тоалетните не работят или не се почистват редовно и следователно са нехигиенични и вероятно опасни.

Допир – Докоснете спалното бельо, за да видите дали е с подходящо качество и подходящо за климата. Обърнете внимание дали околната температура в различните части на заведението е комфортна или твърде гореща или твърде студена. Отворете крановете, за да видите дали има течаща топла вода. Не е достатъчно да питате дали има подходящо спално бельо, нагреватели или вентилатори в спалните или топла течаща вода. Трябва да ги проверите сами.

Слух - Звуците в дадено заведение или отсъствието им понякога също могат да са определящи. Има ли викове или писъци от потребители на услуги? Ако е така, опитайте се да определите защо и какво се прави за тях. Нима силата на звука на музиката или телевизора не се съобразява с потребителите на услугите? Има ли тишина в заведението и ако е така, това показва ли репресивна атмосфера, в която потребителите на услугите не са склонни да общуват помежду си, с посетители или персонала?

Вкус – Понякога храната, която се дава на ползвателите на услуги в обектите, не е годна за консумация. Затова опитайте храната, за да прецените дали е вкусна и годна за консумация.

потребителите се третират с достойнство и уважение и дали техните права и дееспособност се зачитат.

Интервюта с потребители на услугите, членове на семейството или приятели, или полагащи грижа лица и персонал

Интервютата с потребители на услугите, членове на семейството и персонал на услугата, както и изслушването на техните гледни точки, са важни компоненти на мониторинговото посещение. Има няколко въпроса, които трябва да имате предвид при провеждането на интервюто. *(Вж. също „Метод 1: Интервю“ по-горе за повече информация.)*

Съвети за интервю

Инструментариума за права на качество на СЗО предлага следните съвети за провеждане на интервю:

Интервюиращите трябва да провеждат интервюта по начин, който е уважителен и любезен. Интервюираните не трябва да се чувстват, че са подложени на кръстосан разпит, а по-скоро, че предоставят ценна информация за мониторинговото посещение.

Гледните точки на всички интервюирани са важни. Много често мненията на потребителите на услугите се считат за невалидни или се пренебрегват. Интервютата трябва да се провеждат по начин, който признава и зачита възгледите и перспективите на потребителите на услугите.

Оставете тишината да даде време на интервюирания да помисли, и не прекъсвайте. Тишината може да е необходима по-дълго време от обичайната или комфортна продължителност.

Избягвайте да прекъсвате. Позволете на хората да говорят, без да ги прекъсвате. Ако имате въпрос относно това, което казват, изчакайте, докато завършат изречението си.

Избягвайте прекомерното водене на бележки. Воденето на бележки може да разсейва интервюираните. Важно е да слушате отговорите. Една възможност е да има двама души на интервютата: единият да задава въпроси и да слуша отговорите, а другият да си води бележки.

Кратките обобщения, повтарящи това, което сте чули със собствените си думи, могат да бъдат полезна техника, за да покажете, че слушате и да проверите дали сте разбрали правилно това, което човекът казва.

Избягвайте да водите интервюирания към очаквани отговори. Интервюиращите често са склонни да водят интервюираните до отговора, който очакват да чуят. Важно е да сте наясно с тази тенденция и да положите усилия да я избегнете.

Използвайте отворени въпроси. Отворените въпроси (напр. „Как бихте описали физическото състояние на сградите?“) позволяват на интервюираните да споделят информация, която считат за важна. Избягвайте затворени въпроси (напр. „Мислите ли, че физическото състояние на заведението е лошо?“), доколкото е възможно, тъй като те могат да попречат на интервюираните да изразят мнението си по свой начин.

Бъдете гъвкави. Отговорите на интервюираните по даден въпрос могат също да предоставят информация, свързана с въпрос, планиран за по-късно в интервюто. Не ги спирайте, като казвате, че планирате да зададете този въпрос по-късно, но им позволете да отговорят напълно на въпроса.

Опитайте се да установите дали проблемите, подчертани от интервюираните, са единични събития или практики или дали са нещо постоянно и обичайна практика в заведението. Например, ако някой каже, че член на персонала е говорил с него неуважително, опитайте се да установите дали това се е случило само веднъж с един член на персонала или е често срещано явление с един или няколко служители.

Сила на звука, скорост, тон. Бъдете наясно със силата на гласа си, както и с тона и скоростта си. Не трябва да говорите твърде високо, твърде тихо или твърде бързо. Оставете интервюирания да определя темпото на интервюто.

Практика, практика, практика. Провеждането на интервюта е истинско умение. Изучаването на техники за интервю изисква практика. Ето защо е важно да ги практикувате, например с други наблюдатели преди посещението в заведението.

От решаващо значение е интервюто да не навреди на интервюирания. В крайна сметка сигурността на интервюирания винаги трябва да е приоритет. (Вж. също „Метод 3: Преглед на документация“ във връзка с описанието на задачите, свързани с тази дейност.)

Обратна връзка след мониторинговото посещение

След мониторинговото посещение директорът може да поиска обратна връзка относно изводите. Препоръчително е обратната връзка за каквото и да било да бъде насочена само към директора. Не е уместно мониторинговият екип да покани някой, който е подчинен на директора, да присъства на срещата, особено ако това лице е обект на критика, която екипът за мониторинг желае да отправи. Важно е да се подчертае, че мониторинговия екип няма да идентифицира лицата, които са говорили с мониторинговата делегация. Също така е изключително важно да е изключително внимателен, когато казва нещо, което може да разкрие кой какво е казал.⁹⁸

Докладване за случаи на насилие

По време на интервютата, мониторинга или при наблюдение, членовете на мониторинговия екип може да открият, че един или повече потребители са подложени на насилие или negliжиране, което застрашава здравето и благосъстоянието им. Ето защо преди посещението за мониторинг, екипът трябва да реши как ще реагира на подобни случаи, може би като разговаря с ръководителя на услугата или друг съответен орган, така че ситуацията да бъде бързо разрешена.

Ако има твърдения за малтретиране и интервюираният все още има видими белези и е съгласен да ги покаже на мониторинговия екип, екипът трябва да се опита да запише възможно най-много подробности. Ако е възможно, това трябва да се направи от медицинския специалист в екипа. Членовете на мониторинговия екип могат да направят снимка, като отбележат мястото, размера, формата, цвета и вида на нараняването. Членовете на екипа могат да попитат дали е била направена медицинска оценка и дали е предоставено лечение и след това могат да се опитат да намерят документация за това и/или да говорят с лекаря, който е лекувал.

Преди да се докладва насилие, може да е необходимо да се получи съгласието на засегнатите потребители. Обикновено екипът трябва да информира директора за намерението си и да посочи причините.

Когато има специфични национални насоки или законови разпоредби относно докладването на насилие, те трябва да се спазват. Мониторинговият екип трябва да идентифицира правни или социални канали и да идентифицира имената на правни представители или адвокати, които могат да помогнат на жертвите на насилие. Освен това, членовете на мониторинговия екип могат да решат да оставят на потребителите телефонен номер, чрез който да се свързва с тях, ако потребителите желаят да докладват за случаи на насилие или negliжиране след посещението.

Вътрешен разбор и грижа

⁹⁸ пак там, стр. 45.

Мониторингът на човешките права е изтощителен и може да бъде емоционално натоварващ. Важно е мониторинговият екип да говори открито за това как се чувства и да обсъжда трудните проблеми, за предпочитане веднага след напускане на услугата. Ако в екипа има човек, който е бил ползвател на подобен тип услуга, посещението може да му се отрази негативно и да предизвика повторно преживяване на отминали събития. Всички членове на мониторинговия екип може да се нуждаят от подкрепа, от тази гледна точка е допустимо да бъде включен външен специалист, който да им помогне да се справят, както и да се поддържа контакт между членовете чрез периодични телефонни разговори.⁹⁹

Стъпка 7: Написване на доклада

Малко след посещението мониторинговият екип и управленският екип трябва да проведат среща за обратна връзка, за да обсъдят находките от посещението. Това може да помогне за идентифицирането на ключовите проблеми, които докладът да разгледа, вида препоръки, които трябва да се дадат, и естеството на последващите действия. Дискусиите могат да разкрият проблеми със закона и/или прилагането му. Вместо да представят списък с отделни проблеми, екипите трябва да търсят модели и системни проблеми. Този анализ може да послужи като основа за доклада и препоръките в него.

Екипът по мониторинг може да използва следната структура, за да документира откритията в дадена институция в мониторинговия си доклад:

- резюме (+ препоръки);
- метод, използван за оценка;
- резултати от мониторинговото посещение;
- дискусия;
- изводи и препоръки;
- приложения за допълнителна техническа информация, в случай че са уместни.

Има няколко начина за съставяне на мониторингов доклад. Някои екипи за мониторинг си сътрудничат при писането, докато други възлагат на един човек да напише чернова, която след това се преглежда от останалата част от екипа. Каквато и стратегия да се използва, трябва да се напише бързо, тъй като колкото повече време отнема написването и изготвянето на доклада, толкова по-голям е рискът спомените да избледнеят и докладът да стане неточен при промяна на обстоятелствата. Препоръчително е групата да се събере отново, когато текстът е към завършване, за да направи всички необходими промени и официално да приеме текста.¹⁰⁰

Нормално е по време на фазата на анализ да се заключи, че са необходими повече данни, интервюта или посещения на място. Този вид проследяване може да бъде полезно за доказване, че заключенията от мониторинга са точни и актуални.

Ако от мониторинговия екип не са сигурни в достоверността на дадена информация, най-добре е да я пропуснат, тъй като дискредитирането на едно доказателство в доклад

⁹⁹ пак там, стр. 46.

¹⁰⁰ СЗО (п 6), стр. 20.

може да обезсили всички останали открития. Трябва да се има предвид, че всяка информация може да се провери. Представената информация трябва да бъде подкрепена с факти. Направете информацията възможно най-точна.¹⁰¹

Докладът трябва да включва технически подробности (например извадки от законите) и трябва да включва цитати, за да звучи достоверно. Последното демонстрира директен контакт със засегнатите от проблема и може да вдъхне живот на сухия текст. Цитатите са най-ефективни.

Преди да публикува черновата, екипът може да прецени дали да то изпрати на услугата за обратна връзка относно фактите.

И последно, в хода на провеждане на независимо наблюдение мониторинговият екип може да не публикува определена информация, защото например може да сметне, че лицето, предоставило определена информация, е сериозно изложено на риск от наказание или отмъщение, ако информацията стане публична.¹⁰²

Стъпка 8: Разпространяване на доклада

Оценките на нарушенията на правата на човека в услугите за психично здраве, услуги за деца и социални услуги могат да служат за няколко цели и резултатите могат да се използват по много различни начини, включително политика за информираност, планиране и реформа на законодателството; разбиране на нарушенията на човешките права и застъпничество за промяна; повишаване на осведомеността по тези въпроси сред съответните органи и заинтересовани страни; разработване и прилагане на планове за превенция на насилието в наблюдаваните услуги и извън тях; и изграждане на капацитет в областта на правата на човека.

Докладът трябва да се изпрати до съответните власти, организации и хора веднага след публикуването му. Управленският екип трябва да състави списък с получатели и да получи данни за контакт с тях, за да постигне това. Добра идея е да се приложи мотивационно писмо към доклада, което да акцентува върху важни точки, за да убеди получателя да го прочете.

Заинтересованите страни, до които могат да се изпращат доклади, включват:

- Правителствените органи, в това число министри и други високопоставени държавни служители, както и политици в министерства и квази-правителствени организации, както и персонала на мониторираните услуги.
- Членове на парламента, особено тези, които заемат позиции в съответните комисии или са показвали предишен интерес към въпроси, свързани с психичното здраве, уврежданията, правата на жените, правата на децата или на човека.
- Организации на и за хора с психосоциални и интелектуални увреждания, организации на жени и организации за правата на детето, които могат да използват данните от мониторинга в собствените си кампании за повишаване на информираността и лансиране на промяна.

¹⁰¹Н аръчник ГИНАСА, стр. 47.

¹⁰² Пак там, стр. 48.

- Национални институции по правата на човека.
- Академични и университетски катедри, особено тези, свързани с правата на човека или социалните и здравни грижи.¹⁰³

Стъпка 9: Оценка на процеса

Изготвянето на оценка е предпоследната стъпка в процеса на мониторинг. Има многобройни подходи за това, но като цяло това включва получаване на гледните точки на различни лица относно степента, в която целите на мониторинга са постигнати.

- Колко успешен беше мониторингът?
- Какво беше нивото на ефективност на мониторинга?
- Какво може да се направи по друг начин в предстоящия цикъл на мониторинг?

Отново, в зависимост от целевата аудитория и резултата от мониторинга, хубаво е да се вземат предвид тези точки относно въздействието на проекта, методологията, изготвянето на доклади, разпространението и публичността, управлението на проекта и логистиката.¹⁰⁴

Стъпка 10: Планиране на бъдещи посещения

Настоящата мониторингова методология акцентира върху необходимостта от мониторинг на правата на човека като непрекъснат и редовен процес. В допълнение към предотвратяването на изтезания и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание, рутинният мониторинг помага да се регистрира напредъкът или липсата му при правата на човека във времето.

¹⁰³ Пак там.

¹⁰⁴ Пак там, стр. 49.