

Държава:

Наръчник за обучение и
инструменти за мониторинг

DIS-CONNECTED:

СВЪРЗАНИ ПОМЕЖДУ СИ УСЛУГИ И

ПРОГРАМИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА

НАСИЛИЕТО НАД ЖЕНИ И ДЕЦА,

НАСОЧЕНИ КЪМ ХОРАТА 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)

ДЪРЖАВА: Наръчник за обучение и инструменти за мониторинг

Ноември 2024 г.

Фондация „Кера“



**Co-funded by
the European Union**

Изразените възгледи и мнения са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската комисия. Нито Европейският съюз, нито предоставящият финансирането орган могат да носят отговорност за тях.

Съдържание

▪ ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
▪ Относно DIS-CONNECTED	4
▪ Защита от насилие на жени и деца с увреждания	4
▪ НАРЪЧНИК ЗА ОБУЧЕНИЕ.....	7
▪ Цел на обучението.....	7
▪ Приложение – Формуляри за оценка	8
i) Предварително обучение	8
ii) След обучението.....	11
▪ ПАКЕТ ИНСТРУМЕНТИ ЗА МОНИТОРИНГ	13
▪ Техники за наблюдение	13
• 1. Наблюдение на място – въпросник (Вижте също страници 32 до 39 от Методологията за мониторинг.).....	13
• 2. Наблюдение на потенциални ситуации на насилие в резидентни и сегрегирани нерезидентни условия (Вижте също „Метод 2: Наблюдение“ от Методологията за мониторинг.)	14
• 3. Проучване на документацията – въпросник (Вижте също „Метод 3: Преглед на документацията“ от Методологията за мониторинг.).....	16
4) Идентифициране на потребители в особено уязвими ситуации – контролен списък	21
5) Основни принципи на говорене и интеракция с деца и жени с увреждания.....	23
▪ Интервюиране на деца с увреждания и персонала, работещ с деца с увреждания	24
• а) Интервюиране на деца с увреждания	25
• б) Интервюиране на персонала, работещ с деца с увреждания	26
▪ Интервюиране на жени с увреждания и персонала, работещ с жените с увреждания	30
• а) Интервюиране на жени с увреждания	30
• б) Интервюиране на персонал, работещ с жени с увреждания	31
▪ Примери за други инструменти за наблюдение	35

▪ **ВЪВЕДЕНИЕ**

▪ **ОТНОСНО DIS-CONNECTED**

Проектът „Свързани помежду си услуги и програми за превенция на насилието над жени и деца, насочени към хората с увреждания“ (DIS-CONNECTED) се фокусира върху жени и деца с интелектуални и психосоциални увреждания, които са жертви на насилие, в институции и програми, предназначени да ги подкрепят. Проектът ще създаде мултидисциплинарен протокол за сътрудничество и реакция при такива случаи, които да се използват съвместно с правоприлагащите органи, доставчиците на услуги и подкрепящите специалисти, за да се даде възможност за превенция, ранно установяване и защита срещу насилието, пред което са изправени жените и децата с психосоциални и/или интелектуални увреждания. По-конкретно, целите на проекта са:

- Подобряване докладването за насилие чрез повишаване нивото от знания и подобряване на мониторинга, свързан с насилието срещу жени и деца с психосоциални и/или интелектуални увреждания в институции и програми, които ги обслужват;
- Изграждане на капаците от независими професионалисти за превенция, откриване и улесняване на докладването и възстановяването от насилието срещу жени и деца с психосоциални 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.

▪ **ЗАЩИТА ОТ НАСИЛИЕ НАД ЖЕНИ И ДЕЦА С УВРЕЖДЕНИЯ**

Този наръчник е предназначен да подпомогне вашите усилия за защита на жени и деца с увреждания, настанени в психиатрични болници, домове за социални грижи, или имат достъп до сегрегирани услуги от нерезидентен тип.. Заедно с Методологията за мониторинг, той служи като изчерпателно ръководство, предоставящо знанията и инструментите, необходими за провеждане на ефективни мониторингови посещения. Целта е да се гарантира, че тези лица получават подходяща подкрепа, съобразена с възрастта, пола и увреждането, без злоупотреба и дискриминация.

Разбиране на проблема

Жените и децата с увреждания са изложени на повишен риск от физическо и емоционално насилие поради фактори като бариери в общуването, ограничена подвижност и зависимост от лица, които се грижат за тях. Тези уязвимости могат да доведат до предизвикателства при разпознаването или докладването на насилие. Този наръчник подчертава важността на вашата роля в справянето с тези рискове чрез обстоен мониторинг и застъпничество.

Нашите ръководни принципи

Този наръчник е изграден върху четири основни принципа:

- *Подход, ориентиран към клиента:* Ние даваме приоритет на благосъстоянието на жените и децата с увреждания. Всички усилия за мониторинг са насочени към разбирането на техните преживявания, зачитането на тяхната независимост и възможността да изразят своите нужди и притеснения.
- *Травма-информирани практики:* Ние осъзнаваме, че много хора може да са преживели насилие в миналото. Нашият подход дава приоритет на чувствителността, избягва ретравматизация и насърчава безопасна и подкрепяща среда за разкриване.
- *Сътрудничество и прозрачност:* Ефективният мониторинг изисква сътрудничество с персонала на услугите, семействата и по-широката общност. Ние се застъпваме за открито общуване, прозрачност при докладването и подход на сътрудничество, за да се даде възможност за превенция, ранно установяване и защита срещу насилие, пред което са изправени жените и децата с психосоциални и/или интелектуални увреждания.
- *Рамка за правата на човека:* Основните принципи, заложи в Конвенцията за правата на хората с увреждания (КПХУ) ръководят нашите усилия за мониторинг. Ние се стремим да гарантираме, че жените и децата с увреждания се радват на основните си права на живот, свобода, сигурност и свобода от насилие.

Структура на наръчника

Този наръчник е разделен на два ключови раздела:

1. *Наръчник за обучение:* Предоставя цялостен пакет за провеждане на ефективни обучения за мониторинг на правата на човека, включително обучителни материалии практически групови упражнения. Приложенията включват формуляри за оценка преди и след обучението.
2. *Пакет от инструменти за мониторинг:* Инструментариумът е предназначен да осигури структуриран подход за мониторинг, като предлага набор от въпросници и насоки, които ще помогнат при установяването и справянето с потенциални рискове. Той включва следните ключови ресурси:
 - Въпросници за мониторинг в областта, фокусирани върху факторите на околната среда;

- Въпросник за наблюдение на потенциални ситуации на злоупотреба;
- Въпросник за изучаване на документи в различен тип услуги, включително психиатрични болници, домове за социални грижи, институции за деца/центрове за настаняване от семеен тип и отделни нерезидентни услуги;
- Въпросник за установяване на потребители в особено уязвими ситуации;
- Принципи за работа с деца и жени с увреждания;
- Препоръчителни въпроси и теми за интервюта за деца с увреждания, членове на персонала, работещи с деца с увреждания, както и препоръчителни въпроси и теми за обсъждане с жени с увреждания и членове на персонала, работещи с жени с увреждания.

- **НАРЪЧНИК ЗА ОБУЧЕНИЕ**

- **ЦЕЛ НА ОБУЧЕНИЕТО**

Общата цел на този наръчник е да предостави информация и инструменти, с които мултидисциплинарните екипи по мониторинг, създадени в рамките на проекта DIS-CONNECTED, ще извършват мониторингови посещения, насочени към предотвратяване, ранно установяване и справяне с насилието срещу жени и деца. Този наръчник е вдъхновен от съдържанието на набора инструменти на C3O QualityRights (2012 г.), Инструментариумът Ithaka (2010 г.), Истанбулския протокол (2022 г.) и инструментариумът CHARM (2017 г.).

Този наръчник е изграден около интердисциплинарна методология, която е разработена за извършване на цялостен мониторинг на правата на човека в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги, където има жени и деца с интелектуални и/или психосоциални увреждания. Той определя структура за обучение на екипи въз основа на съдържанието на Наръчника за мониторинг. Той се фокусира върху изграждането на знания, умения и нагласи на интердисциплинарни екипи, за да ги подготви за провеждане на мониторинг на човешките права.

Теоретичните аспекти на правата на човека и мониторингът се комбинират с различни интерактивни задачи, за да ви позволят да осигурите цялостно, интерактивно обучение за екипите. Методите на обучение включват комбинация от презентации с упражнения, казуси и групови задачи. Мониторинговите екипи ще включват и експерти от опит, така че обучението и учебните материали ще включват също и лесни за четене материали.

Целите на обучението са:

1. Да се въведе международна правна рамка за човешките права, специфичните права на жените и децата с интелектуални и/или психосоциални увреждания и задълженията на държавите (по-специално: свобода от изтезания или малтретиране и право на живот в общността). Критично отразяване на институционализирането като нарушение на правата на човека.
2. Да предостави информация за специфичните форми на насилие, които могат да бъдат преживяни от жени и деца с интелектуални и/или психосоциални увреждания в институции и сегрегирани нерезидентни услуги.
3. Да запознае участниците с методологиите за извършване на мониторинг на правата на човека.
4. Да предостави на участниците насоки относно практическите аспекти на мониторинга, включително комуникация с клиенти и персонал, наблюдение, оценка на документация, споделяне на информация между страните и др.

5. Планиране и подготвяне на мониторингово посещение в институция или сегрегирана нерезидентна услуга, разпределяне на роли и задачи.

▪ **ПРИЛОЖЕНИЕ – ФОРМУЛЯРИ ЗА ОЦЕНКА**

i) Предварително обучение

ЧАСТ А: ОСНОВНИ ЗНАНИЯ

Моля, оценете текущото си ниво на знания по следните теми:

Тема	Никакво знание	Основни знания	Умерено знание	Разширено знание
Правни норми и стандарти за защита на жените и децата с увреждания в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги.	☐	☐	☐	☐
Признаци и симптоми на насилие при жени и деца с увреждания	☐	☐	☐	☐
Механизми за докладване на насилие в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги	☐	☐	☐	☐
Травма-информирани практики.	☐	☐	☐	☐
Най-добрите практики за мониторинг и оценка на резидентни и сегрегирани, нерезидентни услуги	☐	☐	☐	☐

Какви са основните ви очаквания от това обучение?

Преминавали ли сте досега обучение по някоя от тези теми? Ако да, моля, разкажете повече.

Колко уверени в способността си да установявате и реагирате на насилие над жени с психосоциални и/или интелектуални увреждания в различни условия?

Неуверен	Донякъде уверен	Уверен	Много уверен
☐	☐	☐	☐

Колко уверени сте в способността си да установявате и да реагирате на малтретиране на деца с психосоциални и/или интелектуални увреждания в различна среда?

Неуверен	Донякъде уверен	Уверен	Много уверен
☐	☐	☐	☐

ЧАСТ Б: САМООЦЕНКА ПРЕДИ ОБУЧЕНИЕТО

Опишете всеки предишен опит, който имате в мониторинга или оценката на услуги, в които са настанени жени и деца с увреждания.

Посочете всички конкретни предизвикателства, с които сте се сблъскали, или очаквате да срещнете в тази роля.

Какви допълнителни теми или въпроси бихте искали да бъдат разгледани това обучение?

ii) След обучението

ЧАСТ А: ПРИДОБИТИ ЗНАНИЯ

Моля, оценете нивото си на знания по следните теми след обучението:

Тема	Никакво знание	Основни знания	Умерено знание	Разширено знание
Правни норми и стандарти за защита на жените и децата с увреждания в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги	☐	☐	☐	☐
Признаци и симптоми на насилие при жени и деца с увреждания	☐	☐	☐	☐
Механизми за докладване на насилие в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги	☐	☐	☐	☐
Травма-информирани практики	☐	☐	☐	☐
Най-добри практики за наблюдение и оценка в резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги	☐	☐	☐	☐

Доколко сте уверени в способността си да установявате и реагирате на насилие над жени с психосоциални и/или интелектуални увреждания в различни условия?

Неуверен	Донякъде уверен	Уверен	Много уверен
☐	☐	☐	☐

Колко уверени сте в способността си да установявате и да реагирате на малтретиране на деца с психосоциални и/или интелектуални увреждания в различна среда?

Неуверен	Донякъде уверен	Уверен	Много уверен
----------	-----------------	--------	--------------

☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Доколко обучението отговори на вашите очаквания?

Съвсем не	Донякъде	До голяма степен	Напълно
☐	☐	☐	☐

ЧАСТ В: ЕФЕКТИВНОСТ НА ОБУЧЕНИЕТО

Кои бяха най-ценните аспекти на това обучение?

Кои аспекти на обучението може да бъдат подобвени?

Чувствате ли се подготвени да приложите наученото в професионалната си роля? Моля разкажете повече.

Нуждаете ли се от допълнителни учебителни материали?

■ ПАКЕТ ИНСТРУМЕНТИ ЗА МОНИТОРИНГ

Тази глава служи като преглед на техниките за проследяване, като наблюдение на терена, анализ на документи и интервюиране на членове на персонала и потребители на услуги със специален акцент върху разпознаването на насилието върху жени и деца с увреждания в резидентни услуги, включително институции за социални грижи, психиатрични болници, малки групови домове,¹ както и сегрегирани нерезидентни услуги, включително дневни центрове.²

Събирането на информация трябва да се ръководи от **принципа на триангулацията**. Този принцип предполага използването на различни източници (наблюдение, проверка на документация и интервюта) за установяване на факти и тяхното сравняване с други източник.

■ ТЕХНИКИ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ

- 1. Наблюдение на място – въпросник (Вижте също страници 32 до 39 от Методологията за мониторинг.)

Инструкции: Този въпросник се фокусира върху факторите свързани със среда в рамките на резидентни и сегрегирани нерезидентни услуги. Тези фактори може да повлияят на риска от насилие.

Цялостна среда

Местоположение

- Къде се намира услугата? (напр. селски или градски район? Близко до централни квартали, или далеч от тях?)
- Колко сгради/отделения/стаи има? Опишете ги.
- Има ли външни пространства? Моля, опишете ги.

Чистота и поддръжка:

- Общите части/стаите на потребителите чисти и подредени ли са?
- Подовите, стените и мебелите в добро състояние ли са?
- Има ли подходящо осветление и вентилация в цялото съоръжение?
- Има ли неприятни миризми (напр. урина, нечистотии)?

Достъпност:

¹ За списъка с необлагаеми институции вижте Комитета на Конвенцията за правата на хората с увреждания /КПХУ/ (2022 г.). Насоки за деинституционализация, включително при спешни случаи. КПХУ /С/5, т. 15.

² Пак там. т. 28. Съгласно т. 28 от Насоките за ДИ, дневните центрове не са услуги, базирани в общността.

- Достатъчно широки ли са входовете, коридорите и вратите, за да поберат инвалидни колички и други помощни приспособления?
- Има ли рампи за свързване на различни нива в сградата?
- Баните оборудвани ли са с дръжки и достъпни душеве/вани?
- Има ли визуални и слухови помощни средства за потребители със сетивни увреждания?

Неприкосновеност:

- Имат ли потребителите достъп до уединени пространства за разговори и почивка?
- Спалните/обслужваната зона осигуряват ли уединение? (напр. Колко души са настанени в една и съща стая? Как се гарантира неприкосновеността на личния живот в отделните нежилни услуги? Потребителите имат ли лично пространство около леглото си с гардероб? Как потребителите могат да носят личните си вещи със себе си?)
- Има ли определени места за къпане на потребителите и самостоятелно използване на тоалетната?

Удобство и стимулация:

- Общите части обзаведени ли са с удобни места за сядане и маси?
- Има ли подходящи за възрастта и пола играчки, игри, други стимулиращи дейности и различни форми на забавление? Моля, опишете ги.
- Има ли достъп до естествена светлина и външни пространства (ако времето позволява)?
- Има ли обособени зони за тиха почивка или четене?
- **2. Наблюдение на потенциални ситуации на насилие в резидентни и сегрегирани нерезидентни условия (Вижте също „Метод 2: Наблюдение“ от Методологията за нмониторинг.)**

Този списък предоставя рамка за наблюдение на потенциални ситуации на злоупотреба в жилищни и изолирани нежилни условия. Това не е заместител на професионалната оценка, но може да насочи първоначалните наблюдения.

Общи наблюдения:

- **Взаимодействие с персонала:** Членовете на персонала взаимодействат ли с потребителите по уважителен и достоен начин? Има ли доказателства за физическо или вербално насилие? Има ли признаци на неподходящо докосване/реч?
- **Взаимодействия с потребителите:** Потребителите изглеждат ли сякаш се чувстват удобно и са ангажирани със заобикалящата ги среда? Могат ли потребителите свободно да изразяват себе си? Потребителите конфликтни ли са/избягват ли конфликт с персонала/останалите потребители?

- **Потребителска автономия:** Потребителите имат ли контрол върху ежедневието и вземането на решения? Децата участват ли във формирането на ежедневието си? Каква подкрепа се предлага на жените и децата в това отношение?

Физическо насилие:

- **Необясними наранявания:** Има ли синини, порязвания, изгаряния или други наранявания по потребителите? Как могат да се обяснят те?
- **Физическо ограничаване:** Потребителите ограничени ли са физически?
- **Лоша хигиена:** Потребителите изглеждат ли нечисти или неподдържани? Има ли притеснения относно санитарните условия или неадекватната помощ за тоалетна?

Използване на химически ограничители:

- **Медикаменти:** Какви лекарства приемат потребителите?
- **Външен вид:** Потребителите изглеждат ли сънливи или възбудени?

Сексуално насилие:

- **Неподходящ физически контакт:** Членовете на персонала участват ли в някакво ненужно докосване или сексуално поведение с потребителите?
- **Сексуален език:** Използва ли се неподходящ сексуален език към потребителите?
- **Изоляция:** Потребителите изолирани ли са от хората със сходен опит по начин, който може да улесни сексуалното насилие?

Репродуктивна злоупотреба:

- **Сексуална връзка:** Има ли признаци на забранени или контролирани сексуални връзки по отношение на жени с увреждания (напр. листовки, бележки на стената/таблото за обяви)? Трябва ли да поискат ключове от „интимна стая“?
- **Бременност:** Има ли признаци на забранена или контролирана бременност по отношение на жени с увреждания (напр. листовки, бележки на стената/таблото за обяви)?
- **Раждане:** Има ли признаци за забранено или контролирано раждане (напр. флаери, бележки на стената/таблото за обяви)?

Емоционално насилие:

- **Викове, обиди или заплахи:** Членовете на персонала крещат ли, обиждат ли, или заплашват потребителите?
- **Унижение или омаловажаване:** Позволяват ли си членовете на персонала поведение, което унижава или омаловажава потребителите?
- **Изоляция или оттегляне:** Изглеждат ли потребителите изолирани, или нежелаещи да говорят под страх от отмъщение?

- **Заплахи за наказание или отстраняване:** Членовете на персонала заплашват ли потребителите с наказание, или отстраняване от съоръжението?

Неглижиране:

- **Неадекватно хранене или поемане на течности:** Изглеждат ли потребителите недохранени или жадни?
- **Нехигиенични условия:** Зоните на потребителите мръсни, разхвърляни или опасни ли са?
- **Липса на медицински грижи:** Изглежда ли, че потребителите получават медицинските грижи, включително стоматологични грижи, от които се нуждаят?
- **Липса на смислени дейности:** Разрешено ли е на потребителите да използват градината/спортното игрище, или да извършват други дейности на открито? Има ли игри с деца? Има ли дейности, поискани от жени потребители?
- **Неадекватна помощ в ежедневието:** Получават ли потребителите съобразена с увреждането, възрастта и пола подкрепа, от която се нуждаят при обличане, къпане и тоалетна и т.н.?
- **Липса на подготовка на потребителите за самостоятелен живот:** Получават ли потребителите съобразена с увреждането, възрастта и пола подкрепа, за да придобият умения за живот и работа в общността?

Допълнителни улеснения:

- **Комуникационни бариери:** Позволяват ли методите на общуване на потребителите с увреждания да се изразяват ясно и да съобщават за опасения?
- **Практики за водене на досиета:** Досиетата на потребителите поддържат ли се точно и с подходящи гаранции за поверителност?
- **Процедури за докладване:** На разположение ли е информацията относно процедурите за обитателите и персонала за докладване на злоупотреба по видим и достъпен начин за всеки потребител, включително деца с увреждания и ползватели на инвалидни колички?

Запомнете: Този въпросник е отправна точка. Ако забележите някакви признаци на потенциално насилие, незабавно докладвайте на съответните органи.

- **3. Проучване на документацията – въпросник (Вижте също „Метод 3: Преглед на документацията“ от Методологията за мониторинг.)**

Мониториращите трябва да изискват различни видове документация в зависимост от вида услугата, която посещават. Имайте предвид, че докато достъпът до личните данни на потребителите може да бъде отказан, мониторинговият екип определено могат да имат достъп

до вътрешните политики и информация от обществен интерес. Ето разбивка на основните документи, които да поискате за всяко съоръжение:

Психиатрична болница:

а) Лични данни

- **Досиета за прием и изписване:** Тези досиета трябва да описват подробно историята на потребителя, диагнозата и плана за лечение.
- **Оценки на психичното здраве:** Тези записи описват скорошни оценки на психическото състояние на потребителя и потенциалните рискови фактори за самонараняване или нараняване на други.
- **Досиета за прилагане на лекарства:** Тези досиета описват подробно какви лекарства са били предписани и как са били прилагани.
- **Доклади за инциденти:** Изисквайте всякакви доклади, документиращи кавги, наранявания или други инциденти, включващи потребители или персонал.
- **Досиета за ограничаване и изолация:** Тези досиета трябва да документират всички случаи, когато физически³, химически⁴, механични ограничения⁵ или изолация⁶ са били използвани по отношение на потребителите.

б) Вътрешни политики и информация от обществен интерес

- **Права на пациентите и процедури за оплаквания, включително версия на лесен за четене език:** Уверете се, че тези документи са лесно достъпни и разбираеми от потребителите.
- **Доклади за обучение на персонала:** Уверете се, че персоналетът е преминал обучение за разпознаване и предотвратяване на насилие над хора с увреждания, със специален акцент върху децата и жените с увреждания.
- **Политика за използване на ограничителни мерки:** Тази политика описва кога, как и от кого могат да се прилагат различни форми на ограничителни мерки, за колко време могат да се използват тези мерки и как те трябва да бъдат проверени и от кого.

Дом за социални грижи:

а) Лични данни

³ Физическото ограничаване е използването на физическа сила за предотвратяване, ограничаване или потискане на движението на тялото, или част от тялото на дадено лице.

⁴ Химическото ограничаване е използването на медикаменти за контролиране или потискане на поведението на дадено лице.

⁵ Механичното задържане е прилагането на устройство към тялото, или част от тялото на лицето за ограничаване на движението му.

⁶ Това може да се опише като принудителна изолация или разделение.

- **Планове за грижа за потребителя:** Тези планове трябва да очертават индивидуалните нужди, предпочитания и цели на жителите за „грижа“.
- **Медицински досиета:** Тези досиета описват подробно цялостното здравословно състояние на жителите.
- **Доклади за ежедневиия живот:** Те документират как жителите се подпомагат при ежедневиите дейности като обличане, къпане и хранене.
- **Доклади за инциденти:** Подобно на психиатрична болница, изисквайте доклади, документиращи всички наранявания, злополуки или кавги на потребителите.
- **Проучвания за удовлетвореността на жителите:** Тези проучвания могат да осигурят известна представа за опита и потенциалните притеснения на жителите.
- **Дневници на персонала:** Тези документи ще описват нивата на персонала.

б) Вътрешни политики и информация от обществен интерес

- **Доклади за обучение на персонала:** Уверете се, че персоналят е преминал обучение за разпознаване и предотвратяване на насилие над хора с увреждания, със специален акцент върху децата и жените с увреждания.
- **Дневници на персонала:** Тези документи ще описват нивата на персонала.
- **Политика за използване на ограничения:** Проверете как ограниченията могат да се прилагат за жителите със специален акцент върху жените и децата с увреждания.
- **Образец на план за грижа за потребителите:** Проверете как институцията се занимава с превенцията на насилие в този документ със специален акцент върху децата и жените с увреждания.
- **Политика за справяне със сигнали за насилие и злоупотреба:** Обърнете специално внимание на това как потребителите получават подкрепа, съобразена с увреждането, възрастта и пола, при подаването на сигнали за насилие и злоупотреба и как потребителите участват в процеса по начин, съобразен с увреждането, възрастта и пола при разследване на сигнали за насилие и малтретиране.
- **Лесна за четене информация/брошури за секса и взаимоотношенията:** Проверете дали тези документи съществуват и как се фокусират върху жените и децата с увреждания.
- **Информация/брошури на лесен за четене език относно насилието и малтретирането:** Проверете дали тези документи съществуват и как се фокусират върху специалните форми на насилие и малтретиране срещу жени и деца с увреждания.

Детски заведения/центрове за настаняване от семеен тип

а) Лични данни

- **Планове за детски грижи:** Тези планове трябва да очертават индивидуалните нужди, предпочитания и цели на детето за „грижи“.
- **Медицински досиета:** Тези медицински досиета описват подробно цялостното здравословно състояние на детето.
- **Досиета за ежедневиия живот:** Тези записи документират как децата се подпомагат при ежедневни дейности като обличане, къпане и хранене.
- **Доклади за инциденти:** Подобно на психиатрична болница, изисквайте доклади, документиращи всички наранявания, злоупотреби или кавги на жителите.
- **Дневници на семейните посещения:** Този документ показва колко често членове на семейството посещават детето.

б) Вътрешни политики и информация от обществен интерес

- **Доклади за обучение на персонала:** Проверете дали персоналят е преминал обучение за разпознаване и предотвратяване на насилие с деца с увреждания, със специален акцент върху момичетата с увреждания.
- **Дневници на персонала:** Тези документи ще описват нивата на персонала.
- **Политика за използване на ограничения:** Проверете как могат да се прилагат ограничителите за деца с увреждания.
- **Образец на план за детска грижа:** Проверете как институцията се занимава с превенцията на насилие над деца с увреждания със специален акцент върху момичетата с увреждания в този документ.
- **Политика за обработка на сигнали за насилие и злоупотреба:** Обърнете специално внимание на това как децата получават подкрепа, съобразена с увреждането, възрастта и пола, при подаването на сигнали за насилие и злоупотреба и как децата се включват в процеса по начин, съобразен с увреждането, възрастта и пола за разследване на сигнали за насилие и малтретиране.
- **Политика относно семейните посещения и събирането на семейството с децата:** Проверете как се подкрепят или блокират семейните посещения и събирането на семейството с децата.
- **Лесна за четене информация/брошури за секса и взаимоотношенията:** Проверете дали тези документи съществуват и до каква степен са чувствителни по отношение на увреждането, възрастта и пола.
- **Информация/листовки на лесен за четене език относно насилието и малтретирането:** Проверете дали тези документи съществуват и как се фокусират върху специалните форми на насилие и малтретиране срещу деца с увреждания и особено момичета с увреждания.

Сегрегирани нерезидентни услуги

а) Лични данни

- **Планове за грижа/развитие на клиента:** Тези планове трябва да описват подробно индивидуалните нужди, предпочитания и цели на клиента за „грижа“.
- **Досиета за прилагане на медикаменти (ако е приложимо):** Ако отделната нерезидентна услуга включва управление на медикаменти, поискайте записи, документиращи прилагането на медикаменти.
- **Доклади за инциденти:** Изисквайте доклади, документиращи някакви наранявания, инциденти или притеснения на клиенти.
- **Комуникационни дневници:** Тези дневници може да документират общуването с клиента, членове на семейството или други здравни специалисти, участващи в грижата за клиента.

б) Вътрешни политики и информация от обществен интерес

- **Доклади за обучение на персонала:** Уверете се, че персоналът е преминал обучение за разпознаване и предотвратяване малтретирането на хора с увреждания, със специален акцент върху децата и жените с увреждания.
- **Дневници на персонала:** Тези документи ще описват нивата на персонала.
- **Шаблон на план за клиентска грижа:** Проверете как съоръжението се занимава с превенцията на злоупотребата в този документ със специален акцент върху децата и жените с увреждания.
- **Политика за справяне със сигнали за насилие и малтретиране:** Обърнете специално внимание на това как клиентите получават подкрепа, съобразена с увреждането, възрастта и пола, при подаването на сигнали за насилие и малтретиране и как клиентите са включени в процеса по начин, чувствителен към увреждане, възраст и пол за разследване на сигнали за насилие и малтретиране.
- **Информация/брошури на лесен за четене език относно насилието и малтретирането:** Проверете дали тези документи съществуват и как се фокусират върху специалните форми на насилие и малтретиране срещу жени и деца с увреждания.

Общи съображения:

- **Мониториращите** трябва да изискват документация във формат, който е достъпен за тях (напр. електронни копия, печатни версии).
- Институциите може да имат политики по отношение на неприкосновеността на личния живот и поверителността на записите на жители/клиенти/потребители. Мониторинговият екип трябва да са запознати с тези политики и да получат необходимите разрешения, преди да получат достъп до документацията.

- Този списък не е изчерпателен и може да се наложи мониториращите да поискат допълнителна документация въз основа на конкретните обстоятелства на тяхното посещение.
- Като преглеждат тази документация, мониториращите могат да установят потенциалните области, където може да има насилие и малтретиране.

4) Идентифициране на потребители в особено уязвими ситуации – контролен списък

Този контролен списък предоставя рамка за идентифициране на деца и жени с увреждания, които може да са в особено уязвими ситуации, за да бъдат малтретирани в психиатрични болници, домове за социални грижи, институции за грижи за деца/центрове за настаняване от семеен тип и отделни услуги извън резидентния тип. Не забравяйте, че това не е заместител на професионалната оценка, но може да насочи първоначалните ви наблюдения.

Насилие, основано на пола:

Бъдете особено внимателни към форми на насилие, насочени специално към жени. Това включва сексуално насилие, принудителна контрацепция, принудителна стерилизация, контролиране на достъпа до репродуктивни здравни грижи (включително контрацепция) и експлоатация за домакински труд, всички от които са по-разпространени сред жените с увреждания.⁷

Физически признаци:

- **Постоянно или временно приковани към леглото:** Потребителите, които се нуждаят от подкрепа и помощ, за да се движат или тези, които прекарват по-голямата част от деня на легло, може да са по-податливи на пренебрегване или физическо насилие.
- **Често ограничаване:** Честото използване на физически, механични или химически ограничения е сигнал за малтретиране и насилие и неадекватна реакция на „предизвикателното поведение“ на потребителя.

⁷ За повече информация относно насилието, основано на пола, вижте например Inclusion Europe (2018). Живот след насилие : Проучване за това как жените с интелектуални затруднения се справят с насилието, което са преживели в институции. Достъпно на: https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2019/02/LAV-Publication_web.pdf, последен достъп на 13 септември 2024 г. ; Европейски форум за хората с увреждания (2021 г.). Насилието срещу жени и момичета с увреждания в Европейския съюз (2021 г.). Наличен на: [final-EDF-position-paper-on-Violence-against-women-and-girls-with-disabilities-in-the-European-Union.pdf \(edf-feph.org\)](https://www.edf-feph.org/final-EDF-position-paper-on-Violence-against-women-and-girls-with-disabilities-in-the-European-Union.pdf), последно посетен на 13 септември 2024 г.; Фондация за европейски прогресивни изследвания и Фондация Жан Жорес (2021). Насилие, основано на пола срещу жени и момичета с увреждания. Достъпно на: <https://feps-europe.eu/wp-content/uploads/2021/06/Gender-based-violence-against-women-and-girls-with-disabilities.pdf>, последно посетен на 10 септември 2024 г.

- **Недохранване:** Признаците на недохранване (напр. загуба на тегло, или мускулна маса) могат да показват пренебрегване или неадекватна грижа.

Комуникационни предизвикателства:

- **Невербална комуникация:** Потребителите, които не могат да общуват вербално, може да имат трудности при изразяването на нуждите си, или докладването за насилие.
- **Разчитане на компенсаторни помощни средства:** Потребителите, които разчитат на помощни технологии или комуникационни помощни средства, преживяват negliжиране(или наказание), ако тези помощни средства не се поддържат, или не са лесно достъпни.
- **Развиващ се капацитет:** Децата с увреждания имат развиващ се капацитет, което означава, че може да се нуждаят от подкрепа при изразяването на своите предпочитания и разбирането на правата си.

Поведенчески съображения:

- **Поведения, изискващи внимание:** Децата и жените с увреждания, които проявяват „предизвикателно поведение“, може да са изложени на повишен риск от насилие поради неудовлетвореност на персонала или неадекватно обучение в подкрепа на потребителите.
- **Видимо потиснати:** Децата и жените с увреждания, които изглеждат прекалено затворени или летаргични, може да са подложени на принудително лечение, или емоционално насилие.
- **Самонараняващи поведения:** Децата и жените с увреждания, които проявяват самонараняващо поведение, може да се борят с емоционален стрес, или липса на механизми за справяне.
- **Регресия в етапите на развитие:** Дете, проявяващо регресия в предишни умения, може да е признак на стрес, или травма.
- **Прояви на агресия или изблици на гняв:** Честите изблици или агресия могат да бъдат признак на лежащи в основата емоционални или поведенчески предизвикателства, изискващи подходяща подкрепа, а не наказание.

Медицински съображения:

- **Честа хоспитализация:** Честите хоспитализации могат да бъдат признак на неконтролирани медицински състояния, или потенциално насилие в институцията.
- **Съображения относно лекарствата:** Бъдете наясно с потенциалните странични ефекти на лекарствата, които приемат деца и жени с увреждания и наблюдавайте за признаци на прекомерна сънливост или летаргия.

Техники за наблюдение:

- **Наблюдавайте взаимодействието на потребителите с персонала:** Търсете признаци на уважение, достойнство и отзивчивост към нуждите на потребителите.
- **Наблюдавайте езика на тялото на потребителя:** Потребителите затворени ли са, страхливи ли са, или се колебаят да взаимодействат?
- **Обърнете внимание на физическата среда:** Стаите на потребителите и често използваните пространства чисти ли са, удобни и безопасни ли са?
- **Обърнете внимание на пола и възрастта:** Когато оценявате потенциално малтретиране, насилие и negliжиране, обърнете специално внимание на увреждането, пола и възрастта на потребителя.
- **Ангажирайте се с клиентите** (ако е възможно): Опитайте се да установите връзка и разпитвайте за тяхното благосъстояние по чувствителен начин.
- **Потърсете признаци на negliжиране:** подходящо облечени, чисти и хидратирани ли са потребителите?
- **Говорете дискретно с другия персонал** (когато е възможно): Попитайте за всякакви притеснения относно конкретни потребители, или общи наблюдения относно културата на заведението.

Запомнете: Бъдете уважителни и чувствителни към всички потребители по време на вашето посещение. Бъдете игриви, достъпни и съобразени с възрастта си в общуването си с децата. Ако забележите някакви признаци на потенциално насилие, незабавно докладвайте на съответните органи. Този контролен списък трябва да се използва във връзка с вашата професионална преценка и да се адаптира към специфичния контекст на всяко посещение.

5) Основни принципи на говорене и интеракция с деца и жени с увреждания

Запомнете: Целта е да установите разбирателство, да създадете безопасно пространство за общуване и да съберете информация по начин, който е удобен, съобразен с пола и възрастта.

Подготовка:

- **Съберете информация** (ако е възможно): Преди да общувате с дете или жена, прегледайте техните досиета (с разрешение), за да разберете тяхната възраст, увреждане, канали за общуване, интереси и всички потенциални задействащи фактори.
- **Обличайте се подходящо:** Носете удобно, незаплашително облекло и избягвайте да носите униформи или значки, които може да изглеждат плашещи.

Техники на общуване:

- **Невербални сигнали:** Усмихвайте се, установявайте контакт с очите на нивото на човека, с когото говорите, и използвайте отворен език на тялото, за да предадете топлина и достъпност.

- **Прост език:** Използвайте ясен, кратък, чувствителен към пола и възрастта език. Избягвайте жаргон, или технически термини.
- **Активно слушане:** Обърнете голямо внимание на вербалните и невербалните знаци на детето и жената. Дайте им време да отговорят и да потвърдят чувствата си.
- **Отворени въпроси:** Задавайте въпроси, които насърчават потребителя да разясни своите преживявания, като например „Можеш ли да ми кажеш повече за това?“ или „Как се чувстваш да живееш/прекарваш деня си тук?“
- **Игрова терапия (за по-малки деца):** Участието в прости игрови дейности може да бъде ценен инструмент за изграждане на доверие и разкриване на основните притеснения.
- **Уважавайте границите:** Ако потребителят изглежда се колебае да говори или да се ангажира, не го притискайте.
- **Изображения:** Изображенията могат да помогнат на наблюдателите да общуват с деца с интелектуални и психосоциални увреждания по време на интервютата.⁸

Теми и въпроси (Примери):

- **Ежедневни дейности:** „Какво обичаш да правиш тук?“, „Какви са някои от правилата на това място?“
- **Чувства и благополучие:** „Как се чувстваш днес?“, „Има ли нещо, което те кара да се чувстваш уплашен или тъжен?“ (Изразено по чувствителен начин)
- **Отношения с персонала:** „Имаш ли любим човек от персонала тук?“, „Можеш ли да ми кажеш нещо за хората, които се грижат за теб или те подкрепят?“
- **Нужди и предпочитания:** „Има ли нещо, от което се нуждаеш в момента?“, „Какво те кара да се чувстваш щастлив и в безопасност?“

Важни съображения:

- **Поддържайте поверителността:** Уверете интервюирания, че разговорът ще бъде запазен поверителен в рамките на професионалните граници.
- **Задавайте правилните въпроси:** Не задавайте всички изброени по-долу въпроси; задайте тези, които изглеждат най-подходящи. Не забравяйте да попитате обратно, ако нещо не е ясно, или ако не сте чули какво са ви казали детето или жената. Задайте последващи въпроси.
- **Докладвайте притеснения:** Ако потребителят разкрие насилие или negliжиране, докладвайте незабавно на съответните органи.

■ ИНТЕРВЮИРАНЕ НА ДЕЦА С УВРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛА, РАБОТЕЩ С ДЕЦА С

⁸ Вижте MDAC, GIP, LIGA, ACT (2017). Инструментариум CHARM - Инструментариумът за наблюдение на злоупотребите с човешки права на деца. Инструмент девет : Изображения за общуване с деца с умствени увреждания . Достъпно на: https://mdac.org/sites/mdac.info/files/charm_en.pdf, последно посетено на 13 септември 2024 г.

УВРЕЖДЕНИЯ

Можете да използвате въпроси от различни области, например както е предвидено в инструментариума CHARM.

- **а) Интервюиране на деца с увреждания**

1. ДОСТОЙНСТВО И ПОВЕРИТЕЛНОСТ – Хубаво ли е тук? Това вашите собствени дрехи ли са? Вие ли ги избрахте? Избрахте ли прическата си? Имате ли безопасно място, където да държите вещите си? Можете ли да заключите вратата на тоалетната? Как е персоналът? Кой е вашият фаворит? Защо? Кого не харесвате? Защо? Можете ли да си купите неща за себе си? Какво се случи на последния ти рожден ден? Кое е най-хубавото в това да си тук? Кое е най-лошото? Къде можете да отидете, за да имате малко уединение?

2. НАСТАНЯВАНЕ В ИНСТИТУЦИЯТА – Защо живеете тук? Колко време живеете тук? Поддържате ли връзка със семейството или приятелите си? Кога дойдохте тук? Как се почувствахте, когато се преместихте тук? Къде искате да живеете? Някой питал ли ви е дали да дойдете тук? Знаете ли кога ще си тръгнете от тук?

3. АЛТЕРНАТИВИ НА НАСТАНЯВАНЕТО В ИНСТИТУЦИЯТА – Имате ли членове на семейството?, Поддържате ли връзка с тях?, Имате ли леля, чичо или братовчед?, Някой друг грижил ли се е за вас?, Как се чувствате да живеете тук?, Има ли някъде другаде, където бихте искали да живеете?

4. ОТДИХ, СВОБОДНО ВРЕМЕ И КУЛТУРА; СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ – Какво правите в свободното си време? Какви игри играете тук? Имате ли книги? Участвате ли в дейности с други деца? Можете ли да ми разкажете за тях? Били ли сте на пътувания/излети? Кое беше последното ви пътуване/излет? Имате ли приятели извън институцията? Колко често ги виждате?

5. ОБРАЗОВАНИЕ – Ходите ли на училище? Разкажете ми за вашите учебни часове. Училището тук ли е, или някъде другаде? Какво научавате? Какво бихте искали да правите, когато пораснете? Учите ли за някакви квалификации? Има ли деца без увреждания във вашия клас?

6. ПЛАНИРАНЕ И УЧАСТИЕ В ГРИЖИТЕ – Какви планове са направени за вас тук? Някой обясни ли ви ги? Това ли искате? С кого можете да говорите за плановите си? Били ли сте на срещи относно плановите за бъдещето? Персоналът казва ли ви, когато обмислят планове? Вслушват ли се в мнението ви? Кой е вашият най-важен служител? Харесвате ли ги? Мислите ли, че ви разбират? Можете ли да ми покажете вашата лична книга?

7. ГРИЖА ЗА ФИЗИЧЕСКОТО ЗДРАВЕ И СЪГЛАСИЕ – Здрав ли сте? Кога за последен път бяхте болен? Приемате ли някакви таблетки? Кога за последно ходихте на зъболекар? Очен

лекар? Били ли са ви инжекции? Съгласни ли сте с лекарствата? Някой попита ли ви за мнение? Имали ли сте операции? Някой обясни ли ви за какво става въпрос?

8. ЗЛОУПОТРЕБА – Чувствате ли се в безопасност тук? Чувствате ли се някога несигурен? Защо? Някога наранявани ли сте тук? Как? Какво прави персоналот, ако детето е разстроено/ядосано? Случвало ли ви се е това? Има ли някъде, където се изпращат непослушни деца? Има ли тормоз? С кого можете да говорите, ако се чувствате тъжни? Кого харесвате тук? Кого не харесвате? Защо?

9. ЖАЛБИ – Оплаквали ли сте се някога? Помогна ли? Как да се оплакват децата, ако нещо не им харесва? Знаете ли къде е кутията за оплаквания? Приемат ли се сериозно оплакванията? С кого можете да говорите, ако сте ядосани за дадено решение? Имате ли защитник?

- **б) Интервюиране на персонала, работещ с деца с увреждания**

1. ДОСТОЙНСТВО И ПОВЕРИТЕЛНОСТ – Как се казва това дете? Тя/той има ли прякор? Какво можете да ми кажете за това дете? Какво обича да прави той/тя? Какво не харесва? Къде се съхраняват личните вещи на детето? Могат ли децата да носят свои собствени дрехи? Какво се случва, ако детето няма дрехи или лични вещи? Колко често могат да се перат дрехите на децата? Къде могат да отидат децата, за да имат малко уединение? Кой има право да влиза в детските стаи? Как се обличат децата? Кой им помага за това? Какви са правилата за къпане и душ? Пол? Как се празнува детският рожден ден? Детето има ли ключов работник?

2. НАСТАНЯВАНЕ В ИНСТИТУЦИЯТА – Защо това дете живее тук? Какви са причините това дете да не може да живее със семейството си/в своята общност? Какво разрешение има за настаняването на това дете? Съдебна заповед? Договор? Детето участва ли в настаняването си тук? Бяха ли попитани за мнението им, когато договорът се подписваше/по време на съдебното производство? Какво е мнението на детето за живота тук? Колко често се преразглежда настаняването на детето? От кого? Какъв беше резултатът от последния преглед? Кой е законният настойник на детето? Колко често ги посещава законният настойник на детето?

3. АЛТЕРНАТИВИ НА НАСТАНЯВАНЕТО В ИНСТИТУЦИЯТА – Какви алтернативи са били обмислени преди детето да бъде настанено тук? Някоя от услугите, предоставяни в тази институция, предлага ли се в общността? Каква е процедурата за освобождаване на деца? Обмисляно ли е приемане/осиновяване/настаняване при роднини? Има ли план това дете да се върне в общността? Мога ли да го видя/пример? Как персоналот се координира със службите в общността, когато планира освобождаване на дете? Има ли голямо търсене на места в тази институция? Защо?

4. ОБРАЗОВАНИЕ, ОТДИХ И ДЕЙНОСТИ – Бихте ли ми показали какви книги/играчки/дейности има за децата? Как са избрани тези материали? Има ли компютри? Могат ли децата да използват интернет? Какво образование има за децата тук? Децата в институцията ли се обучават, или другаде? Мога ли да видя учебната програма/примери за училищна работа на децата? Колко деца са записани във формалното образование? Какви развлекателни дейности се организират тук? Мога ли да видя списък? Имате ли ресурси за деца с различни увреждания? Какви техники използвате за общуване с децата?

5. УЧАСТИЕ В ПЛАНИРАНЕТО НА ГРИЖИТЕ – Можете ли да ми представите използвания тук подход за планиране на грижите? Как се включват децата в този процес? Колко редовно се преразглеждат плановите за грижа за децата? От кого? С участието на детето? Какви са различните части на плана за грижа за детето? Какви специалисти участват в грижите и лечението на детето? Какви записи се водят за мнението/възгледите на детето? Как се търсят те? Кой е ръководителят на случая на детето? Колко често ви посещава? Какво се случва, ако едно дете не е съгласно с част от своя план за грижа? Или ако иска промяна на отговорника му? Как се разглеждат оплакванията на детето? Имало ли е оплаквания? Можете ли да ми разкажете за тях? Кой преценява потребностите на детето? Можете ли да ми кажете за индивидуалните нужди на това дете? Каква подкрепа получава? Какви са целите на плана за грижа за това дете? Какви планове има за повишаване на развитието/независимостта на това дете? Имате ли курсове за житейски умения? Готвене, бюджетиране, лична грижа, пътуване, здраве, домашни дейности и т.н. Каква подкрепа ще получи това дете при преходите? Прибиране у дома, преместване в приемно семейство, подготовка за самостоятелен живот и др.

6. СЕКСУАЛНО ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ – Каква информация/образование се предоставя на младите хора относно връзките, секса, пубертета? Какви санитарни продукти се предлагат за момичета? Какви контрацептиви има? Как младите хора могат да имат личен достъп до тях? Дава ли се на момичетата контрацепция? Информирани ли са за вариантите? Има ли стерилизация? Как? По искане на заинтересованото лице, или по инициатива на други? Това само за момичетата ли се отнася, или и за момчетата? Има ли аборти? Как? По искане на заинтересованото лице, или по инициатива на други? Позволено ли е на младите да имат лични отношения? С кого могат да говорят децата за връзки, секс, пубертет? Как гарантирате, че няма да се случи сексуално насилие от страна на персонала и други деца по време на ежедневните хигиенни процедури? Как се справяте с обвиненията за сексуален тормоз от деца? Имало ли е оплаквания за сексуален тормоз? Срещу персонала? Срещу други млади хора? Какво се случи? Какво обучение се предоставя на персонала за работа по сексуалното здраве и безопасността?

7. ГРИЖИ ЗА ФИЗИЧЕСКОТО ЗДРАВЕ И СЪГЛАСИЕ – Колко често децата се преглеждат от лекар? Зъболекар? Очен лекар? Какви ваксини се правят на децата? Можете ли да ми покажете записите? Моля, кажете ми какъв е протоколът, ако дете се разболее, или получи травма. Какъв

медицински персонал посещава институцията? Колко често? Какво съгласие се иска, ако детето има нужда от лечение? Иска ли се неговото съгласие? Какви лекарства се дават на това дете? Каква е причината за предоставянето на това лекарство? Какво се случва, когато детето реши да не приема лекарства/съгласи се на лечение/операция? Кой предписва лекарства и лечения? Какви записи се водят за тях? Каква здравна информация е достъпна за децата? Как се лекуват инфекциозните заболявания? Имало ли е огнища на инфекциозни заболявания? Какъв персонал е обучен за първа помощ? От какво се състои това обучение? Какви материали за първа помощ има в това отделение? Какви записи се водят за заболявания, злополуки или наранявания? Мога ли да ги видя? Къде се съхраняват лекарствата? Кой има достъп до лекарства? Мога ли да видя картите с лекарства? Как се документира съгласието, или отказът на детето за лечение? Може ли пример за използвания формуляр?

8. ОПЛАКВАНИЯ – Как децата могат да се оплакват? Има ли кутия за оплаквания? Мога ли да видя примерен формуляр за оплаквания? Водят ли се записи на оплаквания в досиетата на децата? Какви записи се водят за оплакванията? Мога ли да видя регистъра на оплакванията? Как се разследват оплакванията от деца? Каква помощ е достъпна за децата, които може да искат да се оплачат? Предлага ли се независимо застъпничество/съвет за деца? Какво се случва, ако дете не е съгласно с решение, взето от техния ключов служител/законен настойник/член на персонала/директор на институцията? Могат ли да обжалват? Как се разглеждат оплаквания от чувствителен или сериозен характер? Колко жалби от деца са получени през последните шест месеца/година? Какви статистически данни са налични? Как се категоризират оплакванията?

9. ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА – Какви форми на обучение са задължителни за персонала? Какви видове проверки се извършват на персонала, работещ в тази институция? Персоналът получава ли обучение по: Здраве и безопасност? Защита на детето? Развитие на детето? Психично здраве?, Интелектуално увреждане? Аутизъм? Алтернативна и разширена комуникация („AAC“)? Правата на човека? Правни стандарти/национални политики? Ръчно боравене? Лична грижа за децата? Ключова работа? Установяване на злоупотреби? Разглеждане на жалби? Боравене с лекарства? Изисква ли се персоналът да участва в такова обучение? Какви записи се водят за обучението на персонала?

10. НАСИЛИЕ – Как се процедира с децата, ако се държат лошо? Какви санкции има за деца, които се държат лошо? Как се справяте с агресията/гнева? Какви техники за деескалация се използват? Какво обучение се предоставя в тях? Какви записи се водят за инцидентите? Използват ли се стаи за уединение/„тихи стаи“/отделни стаи? За какви цели? Колко време може да бъде настанено дете в такава? Кой решава? Какви записи се водят? Може ли да ми покажете? Използват ли се физически ограничения? (Каишки, колани, катарамы, въжета, вериги, обезопасителни легла, обезопасителни столове, легла клетка – мрежа или метал,

белезници и др.) С каква цел? Колко време може дете да бъде физически ограничено? Кой решава? Какви записи се водят? Може ли да ми покажете – Персоналът някога използва ли техники за ръчно боравене/захващане, за да ограничи децата? Можете ли да ми обясните как става това? Използват ли се успокоителни? Какви видове? С каква цел? Кой решава за това? Какви записи се водят? Как се докладват случаите на изолация/ограничаване/успокояване? На кого? Какви са сроковете? Как се задоволяват емоционалните потребности на децата? Как се третират случаите на тормоз? Тук има ли тормоз между деца? Какъв вид тормоз? Имате ли политика срещу тормоза? Мога ли да получа копие? Как децата са информирани за политиката срещу тормоза? Какво се случва, ако има бой между деца? Каква е процедурата, ако дете ви каже, че е пострадало? От друго дете? От член на персонала? Каква подкрепа/рехабилитация/терапия се предоставя на деца, които са били жертви на насилие? Имало ли е сериозни инциденти наскоро/през последните шест месеца/година? Има ли тук особено уязвими деца? Какво ги прави по-уязвими? Как персоналът реагира на тези уязвимости? Какви форми на грижа се предоставят на много малки деца/деца с множество увреждания/комуникационни увреждания/проблеми с психичното здраве/аутизъм/тийнейджъри? За колко деца отговаря всеки ключов работник? Колко време прекарва с децата? Колко често ги посещава?

11. СМЪРТНИ СЛУЧАИ И СЕРИОЗНИ ИНЦИДЕНТИ – Колко деца са загинали в тази институция? Миналата година/за пет години? Какви записи се водят за смъртни случаи/много сериозни инциденти? Причини за смърт/инцидент? Какъв е протоколът при смърт на дете? Кой е уведомен? Полиция? Доктор? Надзорен орган? Къде е откарано тялото на детето? Какви разследвания се провеждат при починало дете Вътрешен/независим? Кога полицията се информира за смъртни случаи/сериозни инциденти? Как семействата се информират за смъртни случаи/сериозни инциденти? Как се информират другите деца, ако дете е починало? Има ли мемориал за загинали деца? Каква подкрепа се предоставя на децата, за да се справят със смъртта на приятел?

12. СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ – Колко ангажирани са семействата в грижите за техните деца? Как се улесняват семейните/приятелските посещения? Могат ли семействата да имат достъп до средства, за да си помогнат с пътуването, за да посетят децата си? Колко често децата напускат институцията? Могат ли да посещават семействата си? Как се подготвят децата за напускане на институцията? Колко време остават децата тук? Кой е най-дългият период? Къде се обучават децата? Има ли програми за подготовка на младите хора за самостоятелен живот? Какви дейности за свободното време има за децата? Колко често децата ходят на екскурзии/почивки? Къде? Как децата могат да се свържат със своите семейства/приятели/роднини? Колко често могат да използват телефона? Каква подкрепа е достъпна за деца с комуникативни увреждания? Как се обработват писма/лична кореспонденция?

- **ИНТЕРВЮИРАНЕ НА ЖЕНИ С УВРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛА, РАБОТЕЩ С ЖЕНИТЕ С УВРЕЖДЕНИЯ**

- а) Интервюиране на жени с увреждания

Моля, обърнете внимание, че някои въпроси са уместни само, ако жената с увреждания живее в институция.

1. ДОСТОЙНСТВО И ПОВЕРИТЕЛНОСТ - Хубаво ли е тук? Това вашите собствени дрехи ли са? Вие ли ги избрахте? Избрахте ли прическата си? Имате ли безопасно място, където да държите вещите си? Можете ли да заключите вратата на тоалетната? Как е персоналът? Кой е вашият фаворит? Защо? Кого не харесвате? Защо? Какво можете и какво не можете да решите? Тук ли празнувахте последния си рожден ден? Кое е най-хубавото да си тук? Кое е най-лошото? Къде можете да отидете, за да имате малко уединение?

2. НАСТАНЯВАНЕ В ЗАВЕДЕНИЕТО – Защо живеете тук/използвате тази услуга? Колко време живеете тук/използвате тази услуга? Поддържате ли връзка със семейството, или приятели/Имате ли приятели тук? Кога дойдохте тук? Как се почувствахте, когато се преместихте тук/започнахте да използвате тази услуга? Къде искате да живеете? Някой питал ли ви дали да дойдете тук? Знаете ли кога ще напуснете/престанете да използвате тази услуга?

3. АЛТЕРНАТИВИ НА НАСТАНЯВАНЕТО В ИНСТИТУЦИЯТА – Имате ли членове на семейството/приятели? Поддържате ли връзка с тях? Имате ли леля, чичо или братовчед? Някой друг гледал ли ви е като дете? Как се чувствате като живеете тук/използвате тази услуга? Има ли някъде другаде, където бихте искали да живеете? Каква друга услуга можете да си представите като по-полезна за вас?

4. ОТДИХ И ДЕЙНОСТИ – Какво правите в свободното си време? Какви дейности извършвате тук? Имате ли лични вещи тук? Участвате ли в дейности с други потребители? Можете ли да ми разкажете за тях? Били ли сте на пътувания/излети? Кое беше последното ви пътуване/излет? Имате ли приятели извън това заведение? Колко често ги виждате?

5. ПЛАНИРАНЕ НА ГРИЖИТЕ И УЧАСТИЕ – Какви планове са направени за вас тук? Някой обясни ли ви ги? Това ли искате? С кого можете да говорите за плановите си? Били ли сте на срещи относно планове за бъдещето? Персоналът казва ли ви, когато обмислят планове? Вслушват ли се в мнението ви? Кой е вашият ключов работник/отговорник по случая? Харесвате ли го? Мислите ли, че ви разбират?

6. СЕКСУАЛНО ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ – Каква информация/образование получихте тук относно връзките и секса? Какви санитарни продукти са налични за вас? Какви контрацептиви

има? Как можете да получите личен достъп до тях? Вие, или други жени приемате ли контрацептиви? Информирани ли сте за вариантите? Задължителен ли е приемът на контрацептиви? Тук има ли стерилизация? Как? По искане на заинтересованото лице, или по инициатива на други? Тук има ли аборти? Как? По искане на съответното лице, или по инициатива на други? Разрешено ли е на вас и на други жени да имате лични отношения? С кого можете да говорите вие и други жени за връзки и секс? Ако една жена се нуждае от подкрепа при къпане или тоалетна, мъжки или женски персонал предоставя подкрепата? Защо – Сигнализирали ли сте за сексуален тормоз? Кога? Срещу кого? На кого? Какво стана?

7. ГРИЖА ЗА ФИЗИЧЕСКОТО ЗДРАВЕ И СЪГЛАСИЕ – Здрава ли сте? Кога за последен път бяхте болна? Приемате ли някакви таблетки? Кога за последно ходихте на зъболекар? Очен лекар? Били ли са ви инжекции? Съгласни ли сте с лекарствата? Някой попита ли ви за мнение? Имали ли сте операции? Някой обясни ли ви за какво става въпрос? Вие ли вземате решенията относно медицинското лечение, или някой друг го взема вместо вас?

8. НАСИЛИЕ – Чувствате ли се в безопасност тук? Чувствате ли се някога несигурна? Защо? Някога нараняван ли си тук? Как? Какво прави персоналет, ако някой е разстроен/ядосан? Случвало ли ви се е това? Има ли някъде, където се изпращат непокорни хора? Има ли тормоз? С кого можете да говорите, ако се чувствате тъжни? Кой харесваш тук? Кой не харесваш? Защо? Изпитвали ли сте някога насилие тук? Или някъде другаде? Имаше ли нещо общо с това, че сте жена?

9. ОПЛАКВАНИЯ – Оплаквали ли сте се някога? Помогна ли? Как да се оплакват хората, ако нещо не им харесва? Знаете ли къде е кутията за оплаквания? Приемат ли се сериозно оплакванията? С кого можете да говорите, ако сте ядосани за дадено решение? Имате ли защитник?

- **б) Интервюиране на персонал, работещ с жени с увреждания**

1. ПОТРЕБИТЕЛИ – Колко потребители има в този обект? Какъв е приблизителният процент мъже и жени? Какъв е приблизителният процент на тези на възраст (а) под 18 години, (б) 18-65 години, (в) над 65 години и колко от тези хора са жени? Приблизително какъв процент от потребителите са лишени или ограничени от дееспособност (под запрещение)? Какъв процент от тези хора са жени? Кои са настойниците? (напр. членове на семейството, професионален персонал, директор на заведението)? Каква е средната продължителност на престоя в това заведение? През последните 12 месеца колко души са напуснали заведението? Какъв процент от тези хора са жени? Къде са отишли?

2. ДОСТОЙНСТВО И ПОВЕРИТЕЛНОСТ – Как се казва тази жена? Тя има ли прякор? Какво можете да ми кажете за тази жена? Какво обича да прави? Какво не харесва? Къде се съхраняват личните вещи на жената? Институции: Могат ли жените да носят свои собствени

дрехи? Какво се случва, ако една жена няма дрехи, или лични вещи? Колко често жените могат да почистват дрехите си? Къде жените могат да отидат, за да имат малко уединение? На кого е позволено да влиза в женските стаи? Могат ли жените да решат с кого да бъдат? Какви са правилата за къпане и душ? Заедно с мъжете? Как се празнува рожден ден на жената? Има ли жената ключов работник?

2. НАСТАНЯВАНЕ В ИНСТИТУЦИЯТА – Защо тази жена живее тук/посещава това заведение? Какви са причините тази жена да не може да живее в общността/трябва да посещава този нежилищен обект? Какво разрешение има за настаняването на тази жена? Съдебна заповед? Договор? Жената участвала ли е в настаняването си тук? Попитана ли е за нейната воля и предпочитания, когато договорът се подписваше/по време на (съдебно) производство? Тази жена била ли е институционализирана преди да дойде тук? Какви са възгледите на жената относно живота тук/посещаването на това заведение? Колко често се преглежда разположението на жената? От кого? Какъв беше резултатът от последния преглед? Тази жена под опека ли е? Какъв тип? Кой е настойникът на жената, ако има такъв? Колко често настойникът на жената се свързва с нея? Как?

3. АЛТЕРНАТИВИ НА НАСТАНЯВАНЕТО В ИНСТИТУЦИЯТА И ОТДЕЛНИТЕ УСЛУГИ ОТ НЕРЕЗИДЕНТЕН ТИП – Какви алтернативи бяха разгледани преди жената да бъде настанена тук? Някоя от услугите, предоставяни в това заведение, предлага ли се в общността? Каква е процедурата за освобождаване на жените? Има ли план тази жена да се върне в общността/да не посещава изолираната нежилищна среда? Мога ли да го видя/пример? Как персоналът се координира със службите в общността, когато планира изписването на жената? Има ли голямо търсене на места в този обект? Защо?

4. ОТДИХ И ДЕЙНОСТИ – Бихте ли ми казали какви програми/дейности има за жените? Как бяха избрани тези дейности? Може ли човек да участва в тези дейности? Има ли програми/дейности в или извън заведението, в които жените не могат да участват? Защо? Има ли компютри? Могат ли жените да използват интернет? Какви програми има за жените извън това заведение, организирано от вас?

5. УЧАСТИЕ В ПЛАНИРАНЕТО НА ГРИЖИТЕ – Можете ли да ме запознаете накратко с използвания тук подход за планиране на грижи? Как жените участват в този процес? Има ли разлика в това отношение при мъжете? Колко редовно се преразглеждат плановете за грижа за жените? От кого? С участието на съответното лице? Какви са различните части на плана за грижа за жената? Какви специалисти участват в грижата и лечението на жената? Какви записи се водят за волята и предпочитанията на жената? Как се търсят те? Кой е ключовият работник/ръководител на случая на жената? Колко често се срещат с жената? Какво се случва, ако една жена не е съгласна с част от нейния план за грижа? Или ако иска нейният основен работник да бъде сменен? Как се разглеждат оплакванията на жените? Имало ли е

оплаквания? Можете ли да ми разкажете за тях? Кой оценява нуждите на жените? Как? Можете ли да ми кажете за индивидуалните нужди на тази жена? Каква подкрепа получава тя? Какви са целите на плана за грижа на тази жена? Какви планове има за увеличаване на независимостта на тази жена? Имате ли курсове за житейски умения? Готвене, бюджетиране, лична грижа, пътуване, здраве, домашни дейности и т.н. Каква подкрепа получава тя по отношение на подготовката си за независим живот?

6. СЕКСУАЛНО ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ – Каква информация/образование се предоставя на жените относно връзките и секса? Какви санитарни продукти се предлагат за жените? Какви контрацептиви има? Как жените могат да имат личен достъп до тях? Дават ли се на жените контрацептиви? Информирани ли са за вариантите? Има ли стерилизация? Как? По искане на заинтересованото лице, или по инициатива на други? Има ли аборти? Как? По искане на съответното лице, или по инициатива на други? Позволено ли е на жените да имат лични отношения? С кого могат да говорят жените за връзки и секс? Как гарантирате, че не може да се случи сексуално насилие от персонал и други потребители по време на ежедневните хигиенни процедури? Как се справяте с обвиненията за сексуален тормоз от жени? Имало ли е оплаквания за сексуален тормоз? Срещу персонала? Срещу други потребители? Какво се е случило? Какво обучение се предоставя на персонала относно работата за сексуално здраве и безопасност?

7. ГРИЖИ ЗА ФИЗИЧЕСКОТО ЗДРАВЕ И СЪГЛАСИЕ – Колко често жените се преглеждат от лекар? Зъболекар? Очен лекар? Какви ваксинации се правят на жените? Как се иска тяхното съгласие? Можете ли да ми покажете записите? Моля, кажете ми какъв е протоколът, ако една жена се разболее, или има нараняване. Какъв медицински персонал посещава заведението? Колко често? Какво съгласие се иска и как, ако жената има нужда от лечение? Искане ли се нейното съгласие? По какво се различава това, ако една жена е поставена под запрещение? Какво лекарство се дава на тази жена? Каква е причината за предоставянето на това лекарство? Какво се случва, когато една жена реши да не приема лекарства/съгласи се на лечение/операция? Кой предписва лекарства и лечения? Какви записи се водят за тях? Каква здравна информация е достъпна за жените? Как се лекуват инфекциозните заболявания? Имало ли е огнища на инфекциозни заболявания? Какъв персонал е обучен за първа помощ? От какво се състои това обучение? Какви материали за първа помощ има в това заведение? Къде точно? Какви записи се водят за заболявания, злоупотреби или наранявания? Мога ли да ги видя? Къде се съхраняват лекарствата? Кой има достъп до лекарства? Мога ли да видя картите с лекарства? Как се документира съгласието, или отказът на жената за лечение? Може ли пример за използвания формуляр?

8. ОПЛАКВАНИЯ – Как потребителите могат да правят оплаквания? Колко от тях са жени? Има ли кутия за оплаквания? Мога ли да видя примерен формуляр за оплаквания? Съхраняват ли

се записи на жалби в досиетата на потребителите? Какви записи се водят за жалбите? Мога ли да видя регистъра на оплакванията? Как се разследват оплакванията на потребителите? Каква помощ е достъпна за потребителите, които може да искат да се оплачат? Какви мерки за подкрепа са налични за жените с увреждания, ако искат да се оплачат? Предлага ли се независимо застъпничество/съвет за потребителите? Какво се случва, ако потребител не е съгласен с решение, взето от техния ключов работник/настойник/член на персонала/директор на заведението? Могат ли да обжалват? Как се разглеждат оплаквания от чувствителен или сериозен характер? Колко оплаквания от потребители са получени през последните шест месеца/година? Колко от тях са получени от жени? Какви статистически данни са налични? Как се категоризират оплакванията?

9. ОБУЧЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА – Какви форми на обучение са задължителни за персонала? Какви видове проверки на миналото се извършват на персонала, работещ в това съоръжение? Персоналът получава ли обучение по: Здраве и безопасност? Психично здраве? Интелектуално увреждане? Аутизъм? Алтернативна и разширена комуникация („AAC“)? Правата на човека? Правни стандарти/национални политики? Ръчно боравене? Лична грижа за жените? Ключова работа? Идентифициране на злоупотреба? Разглеждане на жалби? Боравене с лекарства? Изисква ли се персоналът да участва в такова обучение? Какви записи се водят за обучението на персонала?

10. НАСИЛИЕ – Каква злоупотреба и насилие преживяват жените тук и какво насилие е специфично за институциите/изолираните нерезидентни услуги? Какво правят жените тук, за да се справят с малтретирането и насилието? Какво се случи, когато те се изнесоха от институцията/напуснаха изолираната нерезидентна услуга? Как опитът на жените влияе върху възможностите им да живеят в общността? Какво би и помогнало да се справят с тези травми? Как се третират жените, ако се държат лошо? Как този процес е различен при мъжете? Какво се счита за лошо поведение? Какви санкции има за жените, които се държат лошо? Как се борава с агресията/гнева? Какви техники за деескалация се използват? Какво обучение се предоставя в тях? Какви записи се водят за инциденти? Използват ли се стаи за уединение/„тихи стаи“/отделни стаи? За какви цели? Колко дълго може да бъде поставена жена в такава? Кой решава?, Какви записи се водят? Може ли да ми покажете как процесът е различен при мъжете? Използват ли се физически ограничения? (Каишки, колани, катарамии, въжета, вериги, обезопасителни легла, обезопасителни столове, легла-клетка – мрежа или метал, белезници и др.). С каква цел? Колко дълго жената може да бъде физически ограничавана и с какво е по-различно при мъжете? Кой решава? Какви записи се водят? Може ли да ми покажете? Персоналът някога използва ли техники за ръчно боравене/захващания, за да ограничи жените? Можете ли да ми обясните как става това? Използват ли се успокоителни? Какви видове? С каква цел? Кой решава? Какви записи се водят? Как се докладват случаите на изолация/ограничаване/успокояване? На кого? Какви са сроковете? Как се задоволяват

емоционалните нужди на жените? Как се третират случаите на тормоз? Среща ли се тормоз между потребителите тук? Какви видове тормоз? Имате ли политика срещу тормоза? Мога ли да получа копие? Как жените са информирани за политиката срещу тормоза? Какво се случва, ако има битка между потребители? Каква е процедурата, ако жена ви каже, че е пострадала? От друг потребител? От член на персонала? Каква подкрепа/рехабилитация/терапия се предоставя на жени, които са били жертви на насилие? Имало ли е сериозни инциденти наскоро/през последните шест месеца/година? Тук има ли жени, които са в особено уязвимо положение? Какво прави положението им уязвимо? Как персоналът реагира на тези уязвимости? Какви форми на грижа/лечение се предоставят на жени с множествени увреждания/комуникационни увреждания/проблеми с психичното здраве/аутизъм? За колко потребители отговаря всеки ключов работник? Колко време прекарват с потребителите? Колко често ги срещат? Може ли да имат мъже и жени потребители?

11. СМЪРТНИ СЛУЧАИ И СЕРИОЗНИ ИНЦИДЕНТИ – Колко потребители са починали в тази институция? Колко от тях са жени? Миналата година/пет години? Какви записи се водят за смъртните случаи/много сериозните инциденти? Причини за смъртта/инцидента? Какъв е протоколът, ако потребител почине? Кой се уведомява? Полиция? Доктор? Надзорен орган? Къде се взема тялото на потребителя? Какви разследвания се провеждат, когато потребител почине? Вътрешен/независим? Кога полицията се информира за смъртни случаи/сериозни инциденти? Как семействата се информират за смъртни случаи/сериозни инциденти? Как се информират другите потребители, ако даден потребител е починал? Има ли мемориал за починали потребители? Каква подкрепа се предоставя на потребителите, за да се справят със смъртта на приятел?

12. СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ – Колко често жените напускат институцията/посещават заведението? Как жените са подготвени да напуснат институцията/да спрат да посещават изолирана услуга извън резидентен тип? С какво се различава от подготовката на мъжете? Колко време стоят жените тук? Кой е най-дългият период? Има ли програми за подготовка на младите хора за самостоятелен живот? Каква подкрепа е достъпна за жени с комуникативни увреждания?

- **ПРИМЕРИ ЗА ДРУГИ ИНСТРУМЕНТИ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ**

- **КОМПЛЕКТ ИНСТРУМЕНТИ НА СЗО ЗА ПРАВОТО НА КАЧЕСТВО** – Оценка и подобряване на качеството и човешките права в заведенията за психично здраве и социални грижи:
https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70927/9789241548410_eng.pdf?sequence=3
- **ИНСТРУМЕНТАРИУМ НА ИТНАСА** /иновации в здравеопазването и грижата за всички/
– за наблюдение на правата на човека и общото здравеопазване в институциите за

психично здраве и социални грижи:

https://www.mdac.org/sites/mdac.info/files/ithaca_toolkit_english.pdf

- **ИНСТРУМЕНТАРИУМ НА CHARM** – Инструментариумът за наблюдението на премахването на злоупотреба с човешките права на детето:
https://mdac.org/sites/mdac.info/files/charm_en.pdf
- **ИСТАНБУЛСКИ ПРОТОКОЛ** – Ръководство за ефективно разследване и документиране на изтезания и други форми на жестоко, нечовешко или унизително отношение, или наказание:
https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/2022-06-29/Istanbul-Protocol_Rev2_EN.pdf

БРОШУРА ЗА НАБЛЮДЕНИЕ

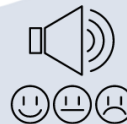


Тази брошура е за жени и деца с увреждания, техните семейства и персонала, който се грижи за тях.



Какво е наблюдение?

Наблюдението е като проверка, за да се уверите, че нещата вървят добре. Става дума за това дали мястото, което се грижи за хората с увреждания, спазва правилата и предоставя възможно най-добрата подкрепа.



Какво наблюдаваме?

Семеен живот:

Искаме да видим дали семействата се чувстват включени и подкрепени в грижите за своите близки.



Взаимоотношения и чувства:

Искаме да видим дали хората с увреждания се чувстват комфортно да говорят за своите емоции, приятелства и може би дори любов (по безопасен и подходящ начин).



Учене и работа:

Искаме да видим дали има възможности за хората с увреждания да научат нови неща и да имат пълноценна работа



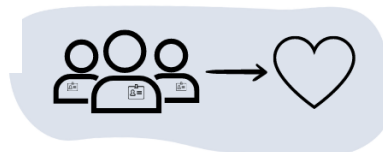
Забавления и дейности:

Искаме да видим дали има много забавни неща за правене, така че всеки да може да се забавлява.



Сигурен и грижовен персонал:

Искаме да видим дали има достатъчно добре обучен и любезен персонал. Също така искаме да сме сигурни, че всеки се чувства в безопасност.



Живот в общността:

Искаме да видим дали хората с увреждания имат възможността да живеят самостоятелно или с някаква подкрепа, ако това е, което искат.



Как може да помогнете?

Говорете с наблюдаващите!
Те искат да чуят вашите мисли и преживявания.
Кажете им какво работи добре.
Уведомете ги, ако има нещо, което смятате, че може да се подобри.



Заедно можем да направим така, че всеки да се чувства в безопасност, подкрепян и щастлив!

КОНТАКТ

