

## Раздел 9. Подсещащи въпроси за мониторингова визита (30 части)

### Части 1: Обща информация

- Име, адрес, телефонен номер на институцията
- Име на директора
- Е-мейл на директора
- Тип институция/ заведение (напр. болница, социален дом, психиатрична институция)
- Дата на посещението
- Екип, извършил мониторинга

### Част 2: Данни за институцията

#### 2.1 Местоположение (Източник: наблюдение)

- Опишете местоположението на институцията
- В градска или селска местност се намира?
- Лесен ли е достъпът с градски транспорт?
- Отдалеченост от най-близкия град
- Има ли врати и ограда или вие /посетителите/ резидентите може свободно да влизате и излизате (имат се предвид резиденти, които са настанени доброволно и законно)?
- Има ли специален пропускателен режим?

#### 2.2 Институция (Източник: директор и документация)

- Как се финансира институцията (напр. процент на държавно, общинско финансиране, заплащане от клиентите, финансиране от частни лица, от местната общност, църквата и т.н.) и какъв е приблизителният размер на общия бюджет?
- Прозрачност на бюджета, приходите и разходите – данните достъпни ли са за широката общественост?
- Извършван ли е мониторинг на човешките права в институцията (подробности)?

#### 2.3 Резиденти (Източник: резиденти, персонал, наблюдение)

- Колко легла/ места има в институцията?
- Колко хора спят в това отделение/ институция към дадения момент?
- Приблизителен процент на мъже и жени?
- Приблизителен процент на лицата (а) под 18 год., (б) 18-65год. , (в) над 65 години?
- В коя от следните категории попадат повечето лица в тази институция:
  - (1) хора с психично-здравна диагноза;
  - (2) хора с интелектуални затруднения
  - (3) хора със зависимости към алкохол или други вещества
  - (4) хора с невродегенеративно разстройство (напр. Алцхаймер или деменция)?
- Приблизителен процент на резидентите, които са под пълно или ограничено запрещение (с настойник)?
- Кои са настойниците/ попечителите (напр. членове на семейството, професионалисти от персонала, директорът на институцията)?
- Каква е средната продължителност на престоя в отделението/ институцията?
- Колко човека през последните 12 месеца са напуснали (или са били изписани) от институцията и са отишли в:

(1) в общността

(2) в други институции

- Колко човека са починали?
- Каква е възрастта на починалите през последните 12 месеца лица?
- Каква е процедурата за разследване на смъртен случай?

2.4 Персонал (Източник: директор и документация)

- Какъв е общият брой на персонала, който работи в отделението/ институцията (щатни бройки)?

- Колко човека от персонала са:

Психиатри

Лекари, които не са психиатри

Квалифицирани медицински сестри и помощен здравен персонал

Неквалифицирани сестри

Психолози

2.5 Обучение на персонала (Източници: персонал и документация, политики)

- Има ли изискване персоналят да участва в продължаващо професионално обучение (опишете)?

2.6 Механизми за оплакване (Източници: директор, резиденти, наблюдение, документи, регистър на оплакванията, годишен отчет)

- Как резидентите правят оплаквания относно даден аспект от престоя си в институцията?
- резидентите знаят ли за процедурата на оплакване?
- Всички резиденти ли разполагат с необходимите средства, за да направят оплакване (напр. химикалки, хартия, кутии за жалби)?
- Съхранява ли се архив на оплакванията?
- Има ли годишен доклад за жалбите?
- Какви са стъпките за справяне с неразрешени жалби и има ли система за застъпничество?

### **Част 3: Подходящ жизнен стандарт и социална закрила**

3.1 Материални и физически условия на живот (Източници: директор, персонал, резиденти, наблюдение в различни помещения: спални, трапезарии, терапевтични кабинети, баня и тоалетна)

- Има ли адекватно електричество?
- Осигурено ли е адекватно отопление?
- Има ли повредени вещи - като счупени прозорци, надраскани стени и др.?
- Чисти ли са помещенията от институцията, до които резидентите имат достъп?

3.2 Помещения (Източници: персонал, резиденти, наблюдение)

- Помещенията претъпкани ли са, т.е. има ли достатъчно пространство за хората и вещите? (опишете)

- Адекватен ли е достъпът до външните площи?
- Всички ли помещения и съоръжения са достъпни за хора с физически и сензорни увреждания?

- Осигурени ли са отделни бани, тоалетни и др. помещения за мъже и жени?

3.3 Храна (Източници: резиденти, персонал, наблюдение – на кухните и трапезариите по време на хранене)

- Опишете трапезарията: осигурено ли е адекватно пространство за хранене на хората?
- Храната питателна ли е?
- Храната добре ли изглежда?

- Налице ли са данни за недохранване сред резидентите? (опишете)
- До каква степен на резидентите е осигурен достъп до допълнителна храна?
- 3.4 Вода (Източници: персонал, наблюдение, домуващи)
  - Всички ли резиденти имат целодневен свободен достъп до чиста питейна вода?
- 3.5 Облекло (Източници: персонал, наблюдение, резиденти)
  - Домуващите могат ли да носят дрехи по собствен избор? (Тяхно ли е облеклото? Трябва ли да носят униформи или пижами?)
  - Как и колко често се почистват дрехите?
- 3.6 Спални (Източници: резиденти, документация, наблюдение. Посетете стаите в отделенията и съберете информацията за обстоятелствата, изброени по-долу)
  - По колко легла има в стая?
  - Единични ли са леглата? (Резидентите могат ли да избират „съквартиранта” си по стая? Принудени ли са да делят личното си пространство? Опишете.)
  - В какво състояние са леглата? Удобни ли са? (Ако резидентите Ви позволят, легнете върху тях, за да проверите лично.)
  - Има ли достатъчно чаршафи и одеяла с приемливо качество и чистота?
  - Резидентите имат ли лични вещи и снимки около леглата?
  - Осигурено ли е защитено пространство на всеки резидент, за да съхранява лични вещи? (например шкафчета или чекмеджата с ключ)
- 3.7 Осветление (Източници: наблюдение и резидентите)
  - Има ли адекватно осветление на местата, до които домуващите имат достъп?
- 3.8 Свеж въздух (Източници: наблюдение и резиденти)
  - Свеж ли е въздухът в институцията (опишете)?
- 3.9 Хигиена (Източници: персонал, резиденти и наблюдение)
  - Свободно достъпни ли са средствата за измиване/ почистване?
  - Персоналът използва ли същите тоалетни като резидентите?
  - Лично пространство – има ли отделни помещения за мъже и жени? Тоалетните и душове разделени ли са?
  - Има ли врати или помещенията са общи? Чисто ли е?
  - Има ли тоалетна хартия и достатъчно ли е?
  - До каква степен резидентите се наблюдават от персонала, докато използват баните и тоалетните?
  - Осигурени ли са необходимите тоалетни принадлежности за резидентите от женски пол: дамски превръзки и др.?

#### **Част 4: Принудително задържане и процедури за обжалване**

Забележка: тази част може да не е приложима за всички институции!

(Източници: резидентите, законодателство, документация – съдебна или болнични досиета)

- Надлежно ли се прилагат законовите процедури за принудително задържане?
- Предоставена ли е рутинна и пълна информация на законно задържаните резиденти относно техните права, вкл. и правото да обжалват задържането си?
- Какъв е достъпът до консултация и законен представител (защитник, адвокат) във връзка с принудителното задържане?

#### **Част 5: Самостоятелен живот и включване в общността**

(Източници: персонал, резиденти, документация – индивидуални планове за изписване)

- По какъв начин продължава подкрепата и възстановяването след периода на институционално лечение?
- Кой участва в предоставянето на подкрепа за възстановяването?
- Кого вие бихте искали да включите в тази подкрепа?
- Какви са наличните алтернативи на институцията в дадения район?
- Какво прави институцията, за да изпише човека в общността?
- Кой отговаря за това?

#### **Част 6: Участие в културния живот, почивка, свободно време и спорт**

(Източници: персонал, резиденти, наблюдение, документация – напр. седмични графици, табели и др.)

- Какъв е достъпът на резидентите до вестници, списания, книги, радио, телевизия, аудио книги, компютри, Интернет?
- Какъв тип културни, развлекателни и спортни занимания за свободното време са на разположение на резидентите в рамките на институцията?
- Какъв тип културни, развлекателни и спортни занимания за свободното време са на разположение на резидентите извън институцията?
- Има ли резиденти, на които не се разрешава да участват в някоя от дейностите? Защо?
- Доколко са достъпни тези дейности за резидентите?

#### **Част 7: Участие в политическия и обществен живот**

(Източници: персонал и резиденти)

- Как хората упражняват правото си на гласуване?
- Получават ли помощ за упражняване на правото си на глас? (опишете)
- Има ли изключения от гласуването? (опишете)
- Има ли доказателства за намеса при процеса на гласуване?

#### **Част 8: Образование, обучение, работа и заетост**

(Източници: персонал и резиденти)

- Какъв тип образователни програми са на разположение в институцията и/ли в общността? (Например: университет, гимназия, техникум, обучителни програми, професионално обучение и др.)
- Какъв процент от резидентите участват в тези програми?
- Резидентите използват ли се като неплатен персонал в институцията?
- Разрешава ли се на резидентите да работят извън институцията?
- Плаща ли им се наравно с останалите членове на общността?
- Как резидентите си намират работа? Обяснете процеса.

#### **Част 9: Свобода на религията**

(Източници: персонал, резиденти и наблюдение)

- Какви са възможностите за религиозни практики, според собствен избор и убеждение, до които резидентите имат достъп (във и извън институцията)?
- Опишете задължителни религиозни практики, ако има такива?

#### **Част 10: Кореспонденция и посетители**

(Източници: персонал и резиденти)

- Резидентите имат ли възможност за лична кореспонденция посредством обикновена и/ли електронна поща, телефон без ограничения или забрани?
- Резидентите имат ли свободен достъп до телефон и могат ли да разговарят, без да бъдат обезпокоявани/ наблюдавани?
- Разрешава ли се използването на лични мобилни телефони?
- Какъв е достъпът на резидентите до Интернет?
- Могат ли да използват Интернет необезпокоявани?
- Персоналът чете ли входящата и/ли изходящата поща на резидентите? Защо?
- Персоналът насърчава ли резидентите да поддържат контакти с хора извън институцията? Как?
- Как персоналът съдейства на резидентите, ако е необходимо, да използват телефон или Интернет, или да пишат писма?
- Има ли неоснователни ограничения на часовете за посещения? Могат ли деца да посещават институцията и при какви условия?
- Осигурява ли се уединение при срещите на резидентите с външни посетители и как?
- Има ли ограничения/ забрани за някой от резидентите да се среща с външни хора? На какво основание?

**Част 11: Уважение към дома и семейството и зачитане на личната неприкосновеност: контрацепция, бременност и отглеждане на деца, аборти, стерилизация**

(Източници: персонал и резиденти)

Въвеждащ въпрос:

Имате ли възможност за личен живот и интимност (условия на живот, сексуалност, лична хигиена)

11.1 Брак

- Хората могат ли да сключват брак?

11.2 Контрацепция

- Резидентите имат ли свободен достъп до различни форми на контрацепция?
- Дават ли се контрацептиви на някой от резидентите (хапчета, депо) без неговото съгласие?
- Обсъждат ли се страничните ефекти на контрацептивите, когато се иска съгласие за такова лечение?

11.3 Бременност и родителство

- Разрешава ли се на резидентите от женски пол да забременяват?
- Колко резиденти са забременели през последните 12 месеца?
- Как реагира институцията при случаи на бременност?
- Каква подкрепа се предлага на родителите?
- Възможно ли е родителите и детето да останат заедно?

11.4 Аборт

- Кога за последно някой от резидентите е направил аборт?
- Кой взема решението за аборт?
- Може ли това решение да се преразгледа/ да бъде обжалвано? (опишете)
- Кой бива информиран за аборта? (задава се въпрос дали съпругът, семейството или роднините биват информирани, което е сериозна процедура)
- Какви са процедурите за информирано съгласие?
- Каква информация се дава на резидента относно аборта?
- Извършват ли се аборти без съгласието на резидента (опишете)?

- Каква подкрепа се предоставя на резидента преди и след аборта?
- Има ли резидент, който е правил аборт (мониториращият може да разговаря с него, ако се съгласи, за целия процес – вземане на решение, съгласие, изход/ усложнения)

#### 11.5 Стерилизация

- Какви са процедурите за свободно и информирано съгласие?
- Каква информация относно стерилизацията се предоставя на резидента?
- Кой взема решението за стерилизация?
- Може ли това решение да се оспорва (опишете)?
- Кой бива информиран за стерилизацията? (задава се въпрос дали съпругът/ата, семейството или роднините биват информирани, което е сериозна процедура)
- Извършват ли се стерилизации без съгласието на резидента (опишете)?
- Каква подкрепа се предоставя на резидента преди и след процедурата?

#### **Част 12: Свобода на и изразяване и на мнение, свобода на достъпа до информация** (Източници: персонал и резиденти)

- Резидентите могат ли да изразяват своето мнение свободно, да поставят въпроси и да правят оплаквания без негативни последици от страна на персонала?
- Как резидентите получават информация за важни въпроси, като правилника на институцията, собствените им права или за групи за застъпничество/ самопомощ?
- Предоставя ли се релевантна и ясна информация, на език разбираем за резидента?

#### **Част 13: Защита срещу изтезания или жестоко, нехуманно или унижително третиране или наказание**

(Източници: персонал, резиденти и документация)

- Има ли свидетелства за изтезания, злоупотреби, лошо отношение или negliжиране?
- Резидентите заявявали ли са, че с тях са се отнасяли лошо, че е било злоупотребявано с тях или че са били negliжирани?
- Как са се отнесли към техните заявления?

#### **Част 14: Ограничителни мерки и изолация**

(Източници: персонал, резиденти, документация и наблюдение)

- Какви ограничителни мерки се използват (напр. белезници, кожени каиши, легла-клетки или медикаменти)?
- Използва ли се изолация? Ако да, вижте стаята за изолация – нейния размер, местоположение, наличието на удобства, вкл. тоалетни, прозорци, общо състояние, възможност за връзка с персонала при спешен случай.
- Кога се използват ограничителни мерки и изолация?
- Колко често се прилагат тези мерки и колко продължително?
- Кой е най-дългият период, за който някой е бил държан в изолация или фиксиран, през последната година?
- Кой дава разрешение за ограничение/ изолация и при какви обстоятелства?
- Как се преразглеждат, оценяват и прекратяват мерките за ограничение и изолация?
- Позволява ли се на резидентите да прекратят изолацията/ ограничителната си мярка, за да отидат до тоалетна или при друго обстоятелство?
- Какви контакти с хора имат хората, поставени в изолация или изтърпяващи ограничителна мярка?
- Изолацията и ограничението използват ли се като наказателни мерки понякога?

- Как се записва/ отчита прилагането на изолация?
- Изолацията и ограничението използват ли се поради липса на достатъчно персонал?
- Има ли редовни външни инспекции на практиките и политиките за ограничение и изолация?

#### **Част 15: Хабилитация и рехабилитация**

(Източници: персонал, резиденти и документация)

Въвеждащ въпрос:

Позволява ли Ви се да поемате отговорност за себе си и да извършвате смислени дейности (напр. ежедневни задачи, хобита, образователни занимания)?

- Какви терапевтични и (ре)/хабилитационни дейности са на разположение за резидентите (напр. творчески занимания като рисуване и музикална терапия или трудова терапия и възможности за придобиване на нови умения)?
- Резидентите могат ли да избират с коя дейност да се занимават?
- Това смислени и забавни дейности ли са или са повтарящи се, отегчителни задачи?
- Има ли форми на т.нар. peer support - подкрепа от страна на равни/ на хора в същото положение?

#### **Част 16: Съгласие за лечение**

(Източници: персонал, резиденти и документация)

- Каква процедура се прилага в това отделение/ заведение за получаване на информирано съгласие за лечение?
- Опишете какво институцията разбира под съгласие за лечение?
- Какво се случва, ако резидентът откаже лечение? (Институцията уважава ли решението, може ли подобно решение да бъде игнорирано и при какви обстоятелства?)
- Може ли дадено лечение да бъде наложено насила (опишете)?
- Как резидентите могат да обжалват решение за лечение, за което не са дали съгласието си?
- Заповедите за принудително лечение преразглеждат ли се системно от независимо лице?

#### **Част 17: Достъп до здравеопазване**

(Източници: резиденти и персонал)

- Има ли трудности при осигуряването на грижа за физическото здраве за тези, които се нуждаят от такава?
- Кои са били най-значимите физически проблеми през последната година?
- Резидентите имат ли достъп до редовни прегледи на физическото им здраве?
- Какво се случва, ако резидентът се нуждае от специализирани физически здравни грижи?
- Кой заплаща разходите за физически здравни грижи?
- Каква част от разходите се покрива от резидентите и могат ли да си ги позволят?
- Какво се случва с резиденти, които не могат да заплатят тези разходи?
- Има ли бариери за достъп до физическа здравна грижа?

#### **Част 18: Достъп до психично-здравни услуги**

(Източници: резиденти и персонал)

- Резидентите могат ли да се консултират с психиатър или друг психично-здравен специалист, когато искат?

- Колко често един резидент се консултира с психиатър или друг психично-здравен професионалист?
- Приблизително колко часа седмично в отделението/ институцията има психиатър или друг психично-здравен професионалист?
- Резидентите имат ли възможност за избор на психиатър или друг психично-здравен професионалист?
- Обикновено колко дълго продължава консултацията на резидентите с психиатър или друг психично-здравен професионалист?
- Тези срещи насаме ли са?
- Каква оценка и лечение се прилагат при психично-здравна криза?

### **Част 19: Достъп до общопрактикуващи/ семейни лекари**

(Източници: резиденти и персонал)

- Резидентите могат ли да се преглеждат при общопрактикуващ лекар по техен избор при нужда?
- Какви познания има общопрактикуващият лекар за здравните потребности на лицата с психично-здравни проблеми?
- Какви познания има общопрактикуващият лекар за здравните потребности на лицата с интелектуални затруднения?

### **Част 20: Достъп до медицински сестри и обслужващ персонал**

(Източници: резиденти и персонал)

- Резидентите могат ли да повикат медицинска сестра или друг член от обгрижващия персонал, когато искат?
- Медицинските сестри и помощният персонал имат ли специализирано обучение в предоставяне на психично-здравна грижа?
- Какво е качеството на грижите, полагани от медицинските сестри и помощния персонал?
- Доколко терапевтично и центрирано към човека е отношението на медицинските сестри и обгрижващия персонал?
- Колко часа седмично в институцията има квалифицирана медицинска сестра?

### **Част 21: Достъп до лечение**

(Източници: резиденти и персонал)

- Резидентите могат ли да се видят с психотерапевт при нужда?
- Резидентите могат ли да се консултират с психотерапевт по избор?
- Резидентите могат ли да се консултират със социален работник/ терапевт по свой собствен избор?
- Резидентите могат ли да се консултират с трудотерапевт по собствен избор?

### **Част 22: Здравни досиета**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Изчерпателни, подредени и разбираеми ли са записките в здравните досиета?
- Поверителни ли са?
- Досиетата по случаите свободно достъпни ли са за тези, които се нуждаят от тях, вкл. и за резидентите?



**Част 23: Грижа за физическото здраве и превенция на болести**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Резидентите имат ли достъп до подходящи услуги за здравна промоция и превенция на болести, отчитайки високите нива на физическа болестност сред хората с психично-здравни проблеми (напр. ваксинации, прегледи за диабет, мамограми)?
- Измерва ли се теглото на резидентите при прием в заведението и следи ли се редовно след това?
- Има ли достъпни уреди за физически упражнения?
- Има ли пречки/ограничения за използването на тези съоръжения?
- Провеждат ли се редовни профилактични прегледи за рак?

**Част 24: Лечение на физически и психични заболявания**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Предписаните медикаменти в наличност ли са и резидентите могат ли да си ги позволят?
- Медикаментите предписани ли са в съответствие с приетите насоки за клинична практика?
- Правилно ли се съхраняват медикаментите?
- Страничните ефекти, за които резидентите съобщават, приемат ли се сериозно от персонала и има ли последващи действия?
- Предпочитанията на резидентите за лекарства вземат ли се предвид от персонала? (Напр. за начина на прилагане)
- Има ли свидетелства за предозиране с медикаменти с цел по-лесно управление на институцията, а не поради личното благо на резидентите? (Наблюдавайте за странични ефекти от някои медикаменти – има ли хора, които са сънливи, лигавят се, не могат да комуникират или влачат краката си.)
- Има ли свидетелства, че на дежурния персонал се дава прекалена свобода в употребата на медикаменти (напр. използването на транквиланти или седативи като „необходими” лекарства)?
- Какво се случва, ако резидентът не желае да вземе лекарството си?
- Води ли се писмено досие за медикаментозното лечение и дозировките на резидентите?
- Дозировките адекватни ли са спрямо клиничното състояние на човека или се дават за улеснение на работата на персонала или като наказание?

**Част 25: Оценка на физическото здраве при приема на пациент**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

Въвеждащ въпрос:

- Направиха ли преглед на физическото Ви състояние преди постъпването в това заведение?
- Прави ли се рутинна оценка на физическото здраве на резидентите при прием в отделението на базата на информирано съгласие?
- Кой прави тази оценка?
- Резултатите от тази оценка и възможното им влияние върху лечението обясняват ли се ясно на резидентите?
- Тази медицинска оценка прави ли се с нужното зачитане на полови, културни, религиозни съображения?
- Какво се случва, ако резидентът откаже медицински преглед?

**Част 26: Диагнози (физически и психически)**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- От квалифицирани лекари ли се извършва прегледът, водещ до диагностициране на физическото състояние на резидента?
- От квалифицирани лекари ли се извършва прегледът, водещ до диагностициране на психично-здравното състояние на резидента?

**Част 27: Електро-конвулсивна терапия (ЕКТ)**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Практикува ли се ЕКТ в институцията? Ако да, поради какви причини?
- Прави ли се ЕКТ без анестезия/ седирещи лекарства/ мускулни релаксанти?
- Водят ли се подробни бележки за всяка ЕКТ?
- За какви странични ефекти се съобщава?
- ЕКТ използва ли се по начин, по който резидентите я възприемат като форма на наказание?
- Какво се случва, ако резидентът откаже ЕКТ?

**Част 28: Алкохол, цигари и наркотични вещества**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Резидентите имат ли същия достъп до алкохол като останалите членове на общността?
- Резидентите имат ли същия достъп до цигари като останалите членове на общността?
- Персоналът обръща ли специално внимание на употребата на нелегални вещества от резидентите?
- Каква подкрепа се оказва на резиденти:
  - 1) с проблеми с алкохола?
  - 2) с проблеми с тютюнопушенето?
  - 3) с проблеми с наркотиците?

**Част 29: Участие в разработването на плановете от грижи**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

Въвеждащ въпрос:

- По какъв начин участвате във вземането на решения и съставянето на план за Вашето лечение и рехабилитация?
- Всеки резидент ли има индивидуален план от грижи?
- Доколко резидентите са въввлечени при изготвянето на индивидуалните им планове от грижи?
- Резидентите могат ли да задават въпроси и оспорват съдържанието на плановете си от грижи?
- Плановете от грижи съдържат ли индивидуализирани уговорки във връзка с медикаментите и терапията?
- Колко често плановете се преразглеждат?
- Дали плановете от грижи са на разбираем за резидентите език?

**Част 30: Съгласие за участие в медицински или научни експерименти**

(Източници: резиденти, персонал и документация)

- Има ли процедура за писмено съгласие за участие в изследване?
- Има ли независима процедура за етично одобрение на изследователските проекти?

- Потенциалните участници имат ли достатъчно информация, за да направят информиран избор?
- Само хора, които са законно задържани, ли участват в изследването?
- В изследването участват ли лица, които нямат правомощия сами да вземат решение за съгласие?
- Ако в медицинското изследване участват лица, които са принудително задържани или нямат правомощия сами да вземат решение, кой е бил информиран за изследването?
- Резидентите получават ли заплащане за участието си в изследването?
- Има ли ограничения за достъп до обичайната грижа за резидентите, които отказват да участват в изследването?