

Aprob,

Avocatul Poporului
Victor Ciurbea



RAPORT

privind vizita desfășurată la Centrul Maternal „Speranța,, Alba Iulia

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul Maternal „Speranța,, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea vizitei**
- 2. Constatările rezultate din vizita efectuată**
- 3. Recomandări**

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În temeiul art. 16 alin. (1), art.33 alin. (1), art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, instituția Avocatul Poporului, prin Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție a efectuat la data de 26.03.2019 o vizită la Centrul Maternal „Speranța,, Alba Iulia, județul Alba.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, doamna [redacted] -jurist și doamna [redacted] medic, [redacted] -psiholog și doamna [redacted] reprezentant al Organizației Neguvernamentale Fundația „Un copil, o speranță,, UCOS Sibiu - ONG de utilitate publică.

Vizita a avut ca obiective verificarea tratamentului acordat beneficiarilor sub aspectul prevenirii torturii, relelor tratamente și tratamentelor degradante, raportarea și gestionarea cazurilor de abuz/neglijență/ rele tratamente și alte aspecte relevante sub aspectul prevenirii torturii, tratamentelor inumane și degradante.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul Maternal „Speranța” Alba Iulia – este un serviciu de tip rezidențial, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Alba, fără personalitate juridică, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Alba și este situat în Municipiul Alba Iulia, str. Crișanei, nr.1, jud. Alba.

Centrul maternal este un serviciu pentru prevenirea separării copilului de părinții săi, de tip rezidențial, organizat pe model familial. Beneficiarii direcți ai centrului maternal sunt cuplurile mamă - copil, precum și femeile gravide, în situații de risc în ceea ce privește separarea copilului de familia sa, cum ar fi:

- Mame cu copii nou-născuți, cu risc de abandon,
- Mame cu copii care temporar nu au locuință sau/și care se confruntă cu mari probleme (financiare, profesionale, relaționale) fiind în imposibilitate de a răspunde corespunzător nevoilor specifice ale copilului.

Misiunea Centrului Maternal „Speranța” din Alba Iulia este de a oferi asigurarea protecției și îngrijirii cuplului mamă-copil, precum și a femeilor gravide aflate în situații de dificultate, într-un mediu apropiat de cel familial. Scopul serviciului social era de a oferi pe o perioadă determinată de timp, cuplurilor mamă-copil și gravidelor aflate în ultimul trimestru de sarcină servicii de găzduire, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, acompaniament social, servicii de consiliere și planing familial, în vederea prevenirii separării copilului de familie și asigurarea reintegrării în muncă și societate. Aceste servicii erau individualizate în funcție de nevoile speciale ale cuplurilor mamă-copil și/sau a femeilor gravide ocrotite în acest centru.

Echipa de vizită a avut întrevederi cu șeful centrului, domnul George Lupea care a colaborat cu echipa de vizită punând la dispoziția acesteia documentele și informațiile solicitate. Centrul a fost înființat pe baza unui program Phare și din anul 2003 funcționează cu această destinație și deține licență de funcționare pe 5 ani din anul 2015.

Centrul putea găzdui până la 6 cupluri, mamă-copil. Cu privire la personalul angajat, la data vizitei existau următoarele posturi ocupate: șef de centru, asistent social, 2 asistente medicale și 3 educatori și exista un singur post vacant de îngrijitor, astfel încât se asigura permanența 24h/24h, 7 zile/săptămână.

Cu privire la admiterea în centru, în ultimii ani, au fost găzduite gravide minore, mame cu copii, cu condiția ca cel puțin unul dintre copii să fie de vârstă de până la 3 ani cu obligativitatea domiciliului în județul Alba, având la bază dispoziția directorului D.G.A.S.P.C. Alba. În alte situații (precum absența părinților minorei, plecați în străinătate) admiterea se putea realiza prin hotărâre judecătorească. Contractul cu beneficiarele se încheia pe o perioadă de 6 luni, existând posibilitatea de a se prelungi până la o perioadă de 2 ani. Media găzduirii mamei în centru era de 4,5 luni. În anul 2017 centrul a fost ocupat la capacitate maximă însă nu au existat situații de depășire a capacității de cazare a centrului. În anul 2018 au existat 6 admiteri, iar în anul 2019 o singură admitere.

Astfel, la data vizitei erau găzduite două mame, ambele minore, o mamă cu un copil de 4 ani și o mamă în ultimul trimestru de sarcină, aceasta din urmă fiind deja beneficiară a serviciilor de protecție socială, sosind în centru la începutul anului 2019. În cazul beneficiarelor mame minore se solicita acordul părinților pentru admiterea în centru. Cu privire la acest aspect s-a constatat că ambele dosare conțineau acordul părinților. În primul

caz s-a obținut o dispoziție în plasament de urgență, ulterior cu plasament dat de Tribunalul Alba, iar în cel de-al doilea caz, minora a rămas însărcinată fiind beneficiara unui centru, urmând să împlinească în septembrie 2019 vârsta de 18 ani. În ceea ce privește al doilea caz, reprezentanții centrului cât și beneficiara și-au exprimat dorința reintegrării în familie, după naștere, pentru a fi ocrotită și îngrijită.

Cu privire la respectarea dreptului la educație, ambele mame urmau o formă de învățământ în unitățile școlare din oraș, forma de învățământ a doua șansă respectiv învățământul liceal, iar copilul frecventa grădinița fiind însoțit de mama acestuia. Beneficiarele aveau libertatea de mișcare, puteau efectua plimbări în oraș în afara programului educațional până la o oră prestabilită menționată în biletul de voie. În situația unor absențe fără permisiune, doar în cazul mamelor minore, reprezentanții centrului anunțau în cel mai scurt timp poliția. Pentru prezentarea la unele consulturi medicale de specialitate, beneficiarele minore erau însoțite de către reprezentanții centrului.

Nu au fost consemnate în ultimii ani incidente deosebite, evenimente cu impact negativ major, cazuri de agresiuni fizice, decese ori sesizări ale Poliției. Nu au existat cazuri de copii sau mame supuse unor eventuale violențe stradale sau probleme de consum de substanțe în rândul beneficiarelor. Pentru nerespectarea programului au existat beneficiare care au primit avertismente scrise, însă nu au existat cazuri de mame care să fie excluse din centru. **Centrul avea un registru de sesizări și reclamanții și un registru de evenimente deosebite însă fără nicio completare. Echipa de vizită recomandă informarea beneficiarelor despre posibilitatea de a formula sesizări în scris cu privire la problemele și nemulțumirile acestora.** Potrivit informațiilor reprezentanților centrului, în anul 2016 a fost consemnată situația când o mamă, beneficiară a centrului maternal, care urma să împlinească 18 ani a părăsit centrul abandonându-și copilul, aceasta rămânând în cadrul plasamentului.

Cu privire la condițiile de cazare s-a constatat că în unele camere **mobilierul era degradat și necesita reparații**, ușile unor dulapuri erau rupte și prezentau un risc pentru siguranța celor din centru, într-o altă sală, biblioteca era încărcată cu obiecte și cărți prezentând un risc de cădere și accidentare. Centrul deținea 6 camere, 3 băi și o bucătărie, o sală de joacă, aceasta fiind dotată cu jucării și accesorii specifice copiilor. La parter era amenajată o spălătorie, un spațiu comun, cameră de zi, biroul consiliere.

Cu privire la asigurarea hranei, materia primă, alimentele pentru prepararea hranei erau achiziționate de către centru (existând contracte cu furnizori), beneficiarele își puteau găti hrana singure, în unele situații fiind sprijinite și învățate de către personalul centrului. S-a constatat de asemenea o colaborare și o relație pozitivă între personal și beneficiare. Centrul deținea un stoc de materiale igienico-sanitare, astfel potrivit declarațiilor conducerii centrului nu au existat dificultăți în achiziționarea acestora. Vizitele se puteau desfășura în camerele beneficiarelor. Centrul nu era dotat cu supraveghere video, conducerea centrului neconsiderând ca fiind o măsură necesară.

Asistența medicală

Beneficiarii Centrului - mama minoră și copilul, minora gravidă - erau înscriși la câte un medic de familie al cărui cabinet medical era în vecinătatea Centrului.

Cele două asistente medicale angajate asigurau asistența medicală în Centru, programul lor fiind în ture de 12/24 sau 24/48 de ore.

La admiterea în centru, procedura medicală urmată în cazul beneficiarilor găsiți în locuri publice era de a-i prezenta la Unitatea de Primire Urgență unde li se efectua o evaluare a stării de sănătate; dacă beneficiarii proveneau din familie, acestora li se elibera de către medicul de familie o adeverință medicală și fișa medicală.

Pentru consultația de la cabinetul medicului de familie/specialist, mamele cu copiii/gravidele erau însoțite inițial de un angajat al Centrului. Ulterior, în funcție de gradul lor de maturitate, acestea se deplasau neînsoțite, în baza unui bilet de voie.

La parterul clădirii centrului exista o cameră cu destinația Birou echipă, unde se aflau dosarele beneficiarilor și alte documente/evidențe care au fost puse la dispoziția echipei de vizită. Tot în această cameră exista un dulap ce conținea medicamentele beneficiarilor care aveau indicație de tratament. Membrii echipei de vizită au constatat că **dulapul de medicamente nu se încuia, iar ușa camerei era deschisă**, astfel nu era îndeplinită cerința din Standarde (S1.6) - *Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță prevăzută* în Ordinul nr.81/2019 Ministerului Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale.

Centrul deține un spațiu special (dulap, cameră), închis, în care erau depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale. Spațiul respectiv este accesibil numai personalului de specialitate și coordonatorului centrului.

De asemenea s-a verificat dotarea cu medicamente a dulapului, membrii echipei de vizită constatând că **centrul nu dispunea de medicație de urgență, iar ca urmare recomandă constituirea unui aparat de urgență conform metodologiei cuprinsă în Anexa 2 din Ordinul comun al Ministerului Sănătății și Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului nr.5298/2011.** Din observarea dulapului cu medicamente și din discuția purtată cu asistentul medical s-a constatat că **existau medicamente expirate, flacoane cu soluții/siropuri începute care nu erau păstrate la o temperatura corespunzătoare. De asemenea centrul nu avea în dotare cutii colectoare a deșeurilor provenite din activități medicale,** ca urmare nu era respectată prevederea legală privind manipularea, colectarea sau distrugerea resturilor de medicamente sau a medicamentelor expirate, precum și a celorlalte materiale sanitare utilizate. În consecință, **echipa recomandă verificarea periodică a valabilității medicamentelor și materialelor sanitare, păstrarea medicamentelor la o temperatură optimă într-un frigider/răcitor destinat acestui scop și dotarea centrului cu cutii colectoare a deșeurilor medicale.**

În fișele medicale, de la dosarele personale ale beneficiarilor, nu erau completate la zi informațiile cu privire la consultațiile medicale, tratamente, monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor, cerință cuprinsă în Ordinul nr.81/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale (*Standardul Asistența pentru sănătate (S1.2) - Fișele medicale ale beneficiarilor sunt completate la zi*), în consecință se recomandă completarea la zi a Fișelor medicale a beneficiarilor.

Reevaluarea la 3 luni a mamelor și a copiilor beneficiari, precum și a raportului mamă-copil, se făcea în baza informațiilor primite de la educator, asistentul medical, asistentul social și de la primăria de domiciliu a beneficiarului.

Din studierea dosarului unei beneficiare s-a reținut declarația de refuz a acesteia cu privire la un control recomandat la cabinetul de planning familial și acordul ei cu privire

la consultul ginecologic, examinare care a fost efectuată ulterior. Consilierea cu privire la educația sexuală și contracepție era asigurată de o echipă de doi specialiști din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială (D.G.A.S.P.C.) Alba, care periodic sau cu ocazia unei noi admiteri în centru, vizitau beneficiarele, fapt relatat și în discuțiile cu acestea. Centrul avea afișate, informații cu privire la Calendarul vaccinărilor și la Alimentația sugarului. Din studierea dosarului altui beneficiar s-a constatat că acestuia, în luna ianuarie 2019, i se întocmise Raportul de evaluare și Fișa de revizuire a Planului Individualizat pentru Sănătate, iar pe Fișa de consiliere exista semnătura beneficiarului.

La data vizitei, unul din beneficiari urma tratament cronic intermitent și la nevoie pentru o afecțiune cronică respiratorie. Echipa de vizită a constatat că unul din medicamentele recomandate se găsea într-o cantitate mai mare. Întrebat fiind, cadrul medical a precizat că beneficiarul nu a necesitat administrarea medicamentului, acesta fiind recomandat a fi administrat numai la nevoie. În urma consultării documentelor medicale, **echipa nu a identificat consemnată monitorizarea afecțiunii respiratorii, și ca urmare a acestei monitorizări, dacă s-ar fi impus sau nu administrarea acestui tip de medicament.** Mai mult, în ultimele luni beneficiarul a avut mai multe episoade de infecții virale respiratorii. Urmare a acestor constatări echipa de vizită face **recomandarea ca monitorizarea stării de sănătate/boală și înregistrarea informațiilor cu privire la aceasta să se facă la toți beneficiarii. De asemenea, echipa luând act de această situație medicală recomandă achiziția unei lămpi mobile de dezinfecție cu ultraviolete.**

Apelurile la Serviciul 112 au fost pentru stări febrile la copiii care nu au răspuns favorabil la medicația uzuală administrată de personalul din tură, și pentru colici abdominale la gravide.

Nu exista contract de colaborare cu un medic stomatolog. În cazul unei afecțiuni acute stomatologice beneficiarul era prezentat în serviciul de urgență și urmare a recomandărilor primite se instituia tratament medicamentos. Din declarația șefului centrului, în anul 2018 cel puțin două persoane au beneficiat de consultație stomatologică la un cabinet în contract cu CJAS. Având în vedere **structura beneficiarilor - copii, gravide - care necesită controale stomatologice profilactice** și conform celor stipulate în *Standardul 1.1 (...)*prevăzut de Ordinul nr.81/2019 al Ministerului Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale

organizate ca centre maternale „Centrul este obligat să asigure prezentarea fiecărui copil la un medic stomatolog cel puțin o dată pe an., echipa de vizită **recomandă a se identifica o formă de colaborare permanentă cu un medic stomatolog.**

În discuția purtată cu coordonatorul centrului s-a precizat că în ultimii doi ani nu au fost beneficiari care să fi necesitat tratamente psihiatrice. În anul 2017 un beneficiar copil care suferea de o boală cronică rară, a urmat un program de recuperare într-un centru de recuperare neuro-motorie din oraș.

Serviciile de dezinsecție/deratizare erau asigurate de către D.G.A.S.P.C. Alba periodic, ultima dezinsecție/ deratizare fiind efectuată în luna noiembrie a anului 2018.

Mâncarea era pregătită de beneficiare îndrumate/supravegheate de personalul centrului. Conform informației furnizate de șeful centrului, **meniul era stabilit de magazinier**, avându-se în vedere și indicațiile medicale cu privire la dietă – exemplul unui beneficiar cu restricție la ou din cauza alergiei la acest aliment. **Prin urmare nu era îndeplinită prevederea cuprinsă în Ordinul nr.81/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale (Standardul Alimentatie(S1.3)-Beneficiarii stabilesc meniurile, cu îndrumarea unui dietetician și prepară alimentele, după caz, cu ajutorul unei persoane calificate (bucătar, ajutor de bucătar).** În discuția cu beneficiara gravidă aceasta a precizat că dacă între orele de masă sau noaptea dorea o gustare avea la dispoziție hrană pusă la dispoziție de personalul centrului.

Asistenta psihologică

Cu privire la asistența psihologică, până în decembrie 2018 centrul avea angajat un psiholog. Referitor la asistența psihologică, potrivit informațiilor primite, pe parcursul anului 2019 nu au existat solicitări de asistență psihologică sau situații care să necesite intervenția de specialitate a psihologului.

Pe parcursul anului 2018 au fost identificate situații când beneficiarele centrului au participat la ședințe de consiliere psihologică, în urma cărora au fost întocmite fișe de consiliere psihologică. Totodată au fost întocmite rapoarte lunare, fișe de consiliere psihologică, fișe de activitate. **Aceste documente lipseau pentru anul 2019, datorită**

faptului că nu mai exista psiholog la centru. Corespunzător anului 2019, asistentul social a întocmit rapoarte de reevaluare cu propunerea modificării de protecție de la centrul de primire în regim de urgență la centrul maternal, având în vedere sarcina minorei, declarația minorei, acordul mamei, posibilitatea continuării cursurilor școlare, posibilitatea ocrotirii în ultimul trimestru de sarcină.

Data fiind situația creată în absența psihologului, nu a existat o dispoziție prin care un alt psiholog din cadrul instituției coordonatoare să fie responsabil pentru centrul maternal. **Echipa de vizită recomandă conducerii centrului solicitarea desemnării unui psiholog care să aibă ca atribuții asigurarea serviciilor de consiliere psihologică consemnate în programul personalizat de intervenție, așa cum prevăd Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale aprobate prin Ordinul nr. 81 din 16 ianuarie 2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale.**

Serviciile de consiliere psihologică, serviciile de informare și consiliere de specialitate sunt consemnate în Planul de Protecție Individualizat (PPI) și rapoartele trimestriale.

Mamele și în special mamele minore sunt persoane aflate în situații de dificultate, de fapt specificul centrelor maternale este de a acorda servicii pentru persoanele aflate în dificultate, iar consilierea psihologică poate fi o resursă esențială, necesară și obligatorie pentru echilibrul psiho-emoțional al beneficiarilor, pentru depășirea unor situații de criză, momente de impas emoțional sau adaptarea la un nou stil de viață. În cazul de față, beneficiara aflată în ultimul trimestru de sarcină putea traversa stări emoționale negative care să necesite intervenția psihologului. Psihologul poate fi solicitat să susțină în mod constant ședințe de consiliere cu scopuri diferite pentru beneficiare: de a dezvolta abilități maternale, de a dobândi încrederea în sine, de a dobândi deprinderi, de a dezvolta capacitatea de a lua decizii, de a pregăti mama pentru naștere și ulterior de a o pregăti pentru părăsirea centrului maternal.

Nu a fost identificat un program de acomodare în centru sau programe de intervenție specifică pe componenta psihologică și în acest sens se recomandă realizarea unor programe și activități de acomodare în centru sau programe de intervenție specifică psihologică, de dezvoltare a unor abilități și deprinderi

maternale, de a dobândi încrederea în sine, de a dezvolta capacitatea de a lua decizii, de a pregăti mama pentru naștere și ulterior de a o pregăti pentru părăsirea centrului maternal.

În cadrul fiecărui serviciu rezidențial, la admiterea în centru se realizează o evaluare inițială, având un caracter multidisciplinar. În cadrul centrelor maternale, periodic, la un interval de 3 luni se realizează o reevaluare din punct de vedere al evoluției mamei și copilului pe baza informațiilor obținute de la asistentul medical, educator, asistentul social și reprezentatul primăriei. În cadrul dosarelor personale existau procese verbale pe componenta educație și asistență medicală cu privire la evaluarea programul personalizat de intervenție.

În cazul beneficiarei admisă în centru în anul 2019 nu a fost identificată evaluarea psihologică care să fie cuprinsă în cadrul Programului personalizat de intervenție, respectând prevederile standardelor specifice centrelor maternale.

Evaluarea psihologică are în vedere evaluarea mecanismelor și funcțiilor psihice ale beneficiarului, în scopul identificării unor condiții sau stări patologice din aria cognitivă, afectivă, de comportament sau a personalității, precum și formularea de recomandări privind realizarea unui program de intervenție psihologică personalizat.

În baza rezultatelor evaluării comprehensive a beneficiarului, centrul asigură accesul acestuia la servicii de consiliere psihologică și, după caz, de terapii de specialitate.

Cu privire la necesitatea unor terapii de specialitate pentru cazurile unor beneficiari cu dizabilități, reprezentanții centrului au declarat că pe parcursul anului 2017 au existat beneficiari copii cărora li s-au asigurat terapii de recuperare prin specialiștii din cadrul D.G.A.S.P.C. De precizat că în cadrul centrului maternal nu au fost persoane cu diagnostic psihiatric care să necesite îngrijire și tratament de specialitate.

În ceea ce privește educația sexuală, reprezentanții centrului au declarat că acest aspect este realizat prin prezența în mod regulat a unei echipe de doi specialiști din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Alba.

Mamele puteau beneficia atât de învoiri în oraș pentru câteva ore cât și de învoiri la rude pentru câteva zile. Învoirea se realiza pe baza unei dispoziții a directorului D.G.A.S.P.C. Alba, în urma cererii și a unei anchete sociale care menționa dacă sunt îndeplinite condițiile necesare creșterii și îngrijirii minorilor. Pentru prevenirea abuzurilor

și relexor tratamente, la întoarcerea în centru din învoire, se consemna în documente dacă mamele sau copiii prezentau urme de violență fizică. La plecarea din centru se întocmea o declarație prin care era menționat faptul că mama și minorul nu prezintă răni corporale, nu sunt bolnavi și nu urmează niciun tratament.

Față de cele expuse, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului:

RECOMANDĂ

conducerii Centrului Maternal „Speranța,, Alba Iulia să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Completarea la zi a Fișelor medicale a beneficiarilor în conformitate cu prevederile Ordinului nr.81/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale;
2. Identificarea unei forme de colaborare permanentă cu un medic stomatolog;
3. Constituirea unui aparat de urgență având în vedere baremul de medicamente și materiale sanitare cuprins în Anexa 2 din Ordinul comun al Ministerului Sănătății și Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului nr.5298/2011, securizarea medicamentelor existente în centru și verificarea periodică a valabilității medicamentelor și materialelor sanitare;
4. Folosirea unui frigider special pentru medicamente (mai ales pe bază de suspensie orală-siroपुरi) și a unuiia diferit pentru probele alimentare, dotarea centrului cu cutii colectoare a deșeurilor medicale și achiziția unei lămpi mobile de dezinfecție cu ultraviolete;
5. Stabilirea meniurilor sub îndrumarea unui dietetician conform prevederilor Ordinului nr.81/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale;
6. Repararea mobilierul degradat (ușile rupte ale dulapurilor care prezentau un risc pentru siguranța celor din centru);

7. Asigurarea serviciilor de consiliere psihologică și evaluare psihologică prevăzute de standarde referitor la programul personalizat de intervenție prin desemnarea unui psiholog clinician care să fie responsabil de asigurarea asistenței psihologice beneficiarelor centrului, în funcție de necesități;
8. Realizarea unor programe și activități de acomodare în centru sau programe de intervenție specifică psihologică, de dezvoltare a unor abilități și deprinderi maternale, de a dobândi încrederea în sine, de a dezvolta capacitatea de a lua decizii, de a pregăti mama pentru naștere și ulterior de a o pregăti pentru părăsirea centrului maternal;
9. Informarea beneficiarelor despre posibilitatea de a formula sesizări în scris cu privire la problemele și nemulțumirile acestora.

Alba Iulia, 27.06.2019