

Aprob,
Avocatul Poporului



Renate Weber

Raport

**privind vizita efectuată la Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii,
Slatina, județul Olt**

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii, Slatina, județul Olt, 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 conformitate cu art. 35 lit. a), art. 39 alin. (3) și art. 14 lit. g) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, în data de 29 septembrie 2020 a fost efectuată o vizită la Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii, Slatina, județul Olt.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, jurist, psiholog, medic, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, jurist, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului, Domeniul privind apărarea, protecția și promovarea drepturilor copilului și comisarul reprezentant al organizației neguvernamentale Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului (O.A.D.O.) – Filiala Regională Craiova.

În contextul epidemiologic actual vizita a fost anunțată și a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, gestionarea și notificarea incidentelor deosebite, asigurarea asistenței pentru sănătate, reabilitarea psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

Având în vedere condițiile speciale impuse de starea de alertă decretată în România începând cu data de 15.05.2020 și în scopul desfășurării vizitei în condiții de siguranță sanitară, membrii echipei de vizită au purtat echipament individual de protecție (măști, viziere, mănuși, halate de unică folosință), iar discuțiile cu personalul centrului s-au desfășurat în condiții de siguranță, cu respectarea măsurilor de protecție și distanțare impuse de situația epidemiologică actuală.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu beneficiarii

a) informații generale

Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii (C.P.R.U.) Slatina, județul Olt, este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, care funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Olt.

A fost înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Olt, la data de 29.01.2009, și face parte din structura organizatorică a Complexului de Servicii „Sfântul Ștefan” Slatina.

Serviciul social este acreditat în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, deține licența de funcționare eliberată la data de 27. 02.2017 și autorizație de securitate la incendiu.

Centrul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copiilor, republicată cu modificările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul 25/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială, Anexa nr. 2 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat sau exploatat.

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare este precizat și în Regulamentul de Organizare și Funcționare existent în centru.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate sunt copii abuzați, neglijăți, supuși oricăror forme de violență, găsiți sau părăsiți în unități sanitare și copii ai căror ocrotitori legali au fost reținuți, arestați, internați, sau în situația în care aceștia nu-și puteau exercita drepturile și obligațiile părintești.

Admiterea în centru a copiilor se efectuează în baza dispoziției de plasament în regim de urgență emisă de directorul D.G.A.S.P.C. Olt și menținută de instanța judecătorească, a ordonanței președințiale de plasare a copilului în regim de urgență, în situația în care există

motive temeinice care să ateste existența unui pericol iminent pentru copil.

Drepturile și obligațiile părintești referitoare la persoana copilului erau exercitate, respectiv îndeplinite de către șeful centrului, iar cele privind bunurile copilului, de către directorul general al D.G.A.S.P.C. Olt.

Pe durata plasamentului în regim de urgență, copiii beneficiau de măsuri de intervenție pe termen scurt, de educație non-formală și informală, în conformitate cu prevederile legale. Evaluarea situației educaționale a copilului și recomandarea măsurilor de intervenție pe termen scurt era efectuată de personal de specialitate.

Conform obiectivelor, au fost vizitate spațiile centrului, s-au purtat discuții cu personalul și cu beneficiarii prezenți. Au fost solicitate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul etic, Ghidul de prezentare, Carta privind drepturile beneficiarilor, documente referitoare la formarea profesională continuă a personalului, Procedura operațională privind soluționarea cazurilor de absență a copiilor din centru fără permisiune, Procedura operațională privind evaluarea și prevenirea riscurilor posibile în interiorul și în afara centrului, Procedura privind soluționarea sugestiilor/sesizărilor și reclamațiilor, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul sesizărilor și reclamațiilor etc.), care au fost prezentate echipei de vizită. Documentele verificate erau întocmite în conformitate cu prevederile legale.

b) structura de personal a centrului

La data efectuării vizitei, Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii Slatina funcționa cu 20 de angajați. Structura de personal a centrului era următoarea: un șef de centru, 4 asistenți medicali principali, 2 psihologi, 2 asistenți sociali, 4 instructori de educație, un consilier juridic, un educator, un inspector de specialitate, o infirmieră, un bucătar și 2 paznici, fiind vacant un post de administrator.

Șeful centrului a precizat că personalul angajat deservește toate serviciile sociale componente ale Complexului de Servicii „Sfântul Ștefan” Slatina și poate desfășura activități specifice calificării deținute, în funcție de nevoile beneficiarilor, în conformitate cu prevederile Regulamentelor de Organizare și Funcționare. A mai precizat că în cursul anului 2020 nicio persoană angajată în centru nu a făcut obiectul vreunei cercetări disciplinare și nu a fost

sanționată disciplinar.

A fost verificat Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, în care erau consemnate sesiunile periodice de instruire a personalului angajat în C.P.R.U, în anul 2020 (*instruirea privind modul de acțiune în situații neprevăzute, care afectează funcționarea utilităților; cunoașterea Procedurii operaționale de încetare a furnizării serviciilor; instruirea personalului privind modul de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, precum și prevederilor din „Carta drepturilor beneficiarilor” etc.*). **În registru nu erau consemnate cursurile de perfecționare ale personalului, iar din documentele prezentate și discuțiile cu personalul prezent a rezultat că nu se organizaseră cursuri de perfecționare/formare profesională în anul 2020 și nici nu exista o planificare în acest sens**, în conformitate cu prevederile indicatorului S1.3, Standardul 1 – Administrare organizare și funcționare, Modulul X Management și Resurse Umane, din Ordinul nr. 25/2019 (*„Coordonatorul centrului planifică echitabil participarea personalului la cursuri de perfecționare/formare profesională oferite de furnizori de formare profesională acreditați. Formarea profesională se realizează cu respectarea prevederilor legale în domeniu și este planificată anual de către furnizorul de servicii sociale, în colaborare cu coordonatorul centrului....*).

e) Condiții de cazare

Centrul funcționează în cadrul Complexului de Servicii „Sfântul Ștefan” Slatina și este amplasat în municipiul Slatina, într-o clădire proprietate a Consiliului Județean Olt, care asigură un mediu de viață sigur și confortabil cu acces facil în toate spațiile proprii, interioare și exterioare. Clădirea este structurată pe 4 nivele: subsol, parter și două etaje. Centrul era licențiat pentru o capacitate de 16 locuri, iar la data vizitei, erau prezente în centru și beneficiau de măsura de protecție specială 3 fete cu vârste între 7 și 13 ani.

Copiii nu erau încadrați în grad de handicap, aveau o stare de sănătate bună și nu urmau tratament medical.

Spațiile interioare ale centrului erau dispuse la etajul 1 al clădirii, fiind suficiente ca suprafață și compartimentare.

La etajul 1 erau 4 dormitoare cu câte două paturi, două dormitoare cu câte 4 paturi și o cameră de zi pentru activități comune și pentru petrecerea timpului liber (club), cabinet psihologic, birou personal, birou șef centru, magazie, cabinet medical, izolator și grup sanitar pentru personal.

Spațiile accesibile copiilor dispuneau de lumină naturală și artificială, corespunzătoare activităților desfășurate, aveau sisteme de încălzire funcționale, apa rece și caldă erau asigurate permanent.

Dormitoarele ofereau suficient spațiu raportat la numărul de copii, erau organizate pe sexe și mobilate corespunzător, condițiile fiind asemănătoare mediului familial. Fiecare copil beneficia de un spațiu propriu, dormitoarele erau zugrăvite în culori pastelate, mobilierul era în stare bună, adecvat, viu colorat, suficient pentru fiecare copil (pat cu saltea, dulap noptieră, lenjerie curată). Covoarele erau imprimate cu personaje din desene animate, asortate cu restul camerei, pereții erau decorați, iar copiii erau încurajați să își personalizeze spațiul propriu (desene, păpuși, jucării, decorațiuni, etc.), astfel încât era creat un ambient interior prietenos și confortabil. Lenjeria de pat se schimba săptămânal și ori de câte ori situația o impunea, iar starea de igienă și curățenie din dormitoare era corespunzătoare, în centru existând materiale de curățenie în stoc suficient. Toate spațiile aferente serviciului erau dotate cu instalații de aer condiționat, adaptate suprafeței pe care o deserveau, iar spațiile comune erau supravegheate video. Toate ferestrele erau prevăzute cu grilaje de protecție.

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (scaun w.c. cu capac, lavoare cu oglindă, dușuri), cu instalații tehnico-sanitare funcționale și materiale de igienă personală (hârtie igienică, periuțe și pastă de dinți, săpun etc.), raportat la numărul și nevoile copiilor.

Exista un grup sanitar al băieților care necesita unele reparații și montarea unor perdele pentru asigurarea intimității copiilor la duș.

Echipa de vizită recomandă conducerii centrului să includă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, amenajarea unui grup sanitar adaptat pentru persoanele cu dizabilități, conform prevederilor S3.1, Standardul 3 – Spații igienico-sanitare, Modulul VI Mediul Fizic de Viață, din Ordinul nr. 25/2019 .

Centrul dispunea de un club pentru petrecerea timpului liber, accesibil tuturor copiilor și dotat corespunzător activităților de relaxare zilnică (mobilier suficient, cărți, jucării și jocuri, televizor, dvd-uri cu povești, filme educaționale etc.).

În curtea unității rezidențiale era amenajat un spațiu de joacă/teren de sport pentru copii, destinat desfășurării activităților recreative (coș de baschet, topogane, leagăne, balansoare, pavaj antitraumă etc).

Coordonatorul centrului a menționat că în anul 2019 o parte din spațiile centrului au fost reamenajate, fiind înlocuite pardoselile, mobilierul, perdelele și o parte din obiectele de uz casnic, iar un grup sanitar și două dormitoare urmau să facă obiectul unei investiții ulterioare.

Paza centrului era asigurată permanent de către personal angajat al D.G.A.S.P.C. Olt și de o firmă specializată, în baza unui contract de prestări servicii. Exista montat și un sistem de supraveghere video pentru spațiile comune, precum și un „buton de panică”.

Din interviurile cu copiii a rezultat că aceștia erau mulțumiți de condițiile de cazare din centru. Primeau îmbrăcăminte, încălțăminte și alte echipamente, au primit informațiile necesare cu măsurile întreprinse pentru prevenirea infecției cu noul coronavirus. Au menționat că le-au fost aduse la cunoștință drepturile și obligațiile din centru, le sunt respectate drepturile, au o relație firească cu personalul centrului, interacționează permanent cu responsabilul de caz și nu au nimic de reproșat referitor la condițiile din centru.

De asemenea, **din discuțiile purtate cu copiii (dar și din analizarea modului în care aceștia interacționează cu personalul) au mai rezultat următoarele:**

- nemulțumirile menționate erau de natură subiectivă (doreau să revină în familie);
- hrana era suficientă, li se asigurau, la cerere, porții în plus, gustări;
- beneficiau de cele necesare – rechizite, articole igienico-sanitare;
- nu au existat situații de agresiuni fizice sau verbale ale angajaților asupra copiilor;
- relațiile dintre beneficiari și angajați erau unele calde, relaxate, bazate pe respect reciproc.

d) asigurarea hranei

Hrana zilnică a copiilor era preparată de personal calificat (bucătar), la blocul alimentar amenajat în cadrul centrului. Bucătăria era dotată cu mobilier adecvat, aparatură de uz casnic necesară preparării și prelucrării hranei (aragaz, cuptor cu microunde, robot

multifuncțional, mixer, sandwich-maker), sistem de ventilație funcțional, frigider și combină frigorifică, boiler electric, mașină de spălat vase, mese de lucru, mobilier și veselă din inox etc).

Vesela și suprafețele de la blocul alimentar erau dezinfectate periodic, existând în dotarea centrului materiale necesare în acest scop. Personalul de la blocul alimentar purta echipament de protecție adecvat și efectuase controlul medical periodic și analizele medicale obligatorii prevăzute de normele în vigoare.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric în conformitate cu recomandările nutriționale și cerințele de creștere și dezvoltare specifice vârstei copiilor.

Copiii serveau masa, conform programului stabilit, în sala de mese amenajată în cadrul centrului, aerisită, bine iluminată, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat și cu mobilier funcțional, confortabil și adaptat vârstei copiilor, care crea o ambianță plăcută. Starea de curățenie și igienă în sala de mese era corespunzătoare.

Meniul zilei și programul de servire a mesei erau afișate la loc vizibil. Meniul era întocmit de o comisie formată din gestionar, bucătar și asistent medical și aprobat de șeful de centru. Diversitatea era asigurată prin consultarea frecventă a copiilor. Din interviurile echipei de vizită cu copiii prezenți în centru s-a reținut că aceștia erau consultați și implicați în alcătuirea și prepararea meniurilor.

Echipele de vizită au verificat hrana pregătită pentru servire la masa de prânz și au apreciat că aceasta corespundea din punct de vedere fizic și organoleptic.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, etichetate în mod corespunzător și păstrate timp de 48 de ore, **dar nu exista un frigider separat special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor, probele fiind păstrate împreună cu alte alimente.**

Unitatea avea Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, eliberat de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Olt,

valabil pentru „recepția și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală, provenite din unități autorizate/înregistrate sanitar-veterinar, prepararea de meniuri și servirea mesei în incinta unității”.

e) asistența pentru sănătate

Centrul avea amenajat un cabinet medical dotat minimal cu mobilier (birou, scaune, canapea consultații, dulap pentru păstrarea documentelor medicale, dulap pentru medicamente, etc.), aparatură și instrumentar medical (tensiometru, stetoscop, termometre, cântar, taliometru etc.), trusă medicală de urgență, **însă materialele din această trusă aveau termenul de valabilitate expirat.**

Serviciile de asistență medicală primară pentru copii cazați în centru erau acordate de medicul de familie la care erau înscriși beneficiarii și 4 asistenți medicali generaliști. Programul de activitate al asistenților medicali era în ture de 12/24 ore, fiind asigurată permanența în acordarea asistenței medicale.

Exista întocmită Procedura operațională privind menținerea stării de sănătate a copiilor, disponibilă la sediul centrului, avizată de către conducerea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Olt. Procedura fusese adusă la cunoștință întregului personal.

La cabinetul medical existau afișate numerele de telefon ale medicului de familie la care erau înscriși beneficiarii, precum și ale altor unități medicale care trebuiau contactate în cazul unor probleme de sănătate, așa cum este prevăzut în Anexa nr. 2 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 25/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială.

Exista încheiat un contract cu o firmă autorizată în colectarea, transportul și eliminarea deșeurilor rezultate din activitatea medicală, valabil la data vizitei. Pe perioada rezidenței în centru copiii primeau asistență medicală profilactică, de urgență și curativă, acordată de medicul de familie și asistentele medicale. Evaluarea medicală la admiterea în centru era efectuată de medicul de familie și cuprindea examinarea generală a stării de sănătate a copiilor și întocmirea documentelor medicale.

Fiecare beneficiar avea întocmită Fișa medicală pentru copilul/tânărul din sistemul de protecție, unde erau consemnate antecedentele vaccinale, parametrii de dezvoltare psihosomatică (înălțime, greutate), rezultatele examenului clinic, istoricul medical etc. Au fost verificate fișele medicale ale beneficiarilor și nu au fost constatate neconcordanțe referitoare la modul de întocmire și completare.

Erau întocmite mai multe registre de activitate (Registrul de consultații medicale, Registrul de tratamente, Registrul procese verbale schimb de tură etc.). A fost verificat modul de consemnare a activității în aceste registre și nu au fost constatate neconcordanțe.

În situația unei îmbolnăviri acute copiii erau prezentați la medicul de familie. În anul 2020 au fost acordate copiilor consultații de medicină generală și de specialitate, motivele îmbolnăvirilor fiind reprezentate de afecțiuni respiratorii, ORL, stomatologice etc.

Nu au existat internări în spital ale beneficiarilor.

Copiii cazați în centru beneficiau de medicamente gratuite, în baza unor prescripții medicale, eliberate de medicul de familie sau medici de altă specialitate. De asemenea, în cazul medicamentelor recomandate de medic care nu erau incluse pe listele de medicamente pentru care se asigura gratuitate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate, personalul medical întocmea referat către conducerea D.G.A.S.P.C. Olt, care asigura achiziționarea acestora. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță. Tratamentul era administrat numai de către personalul medical calificat, iar evidența administrării medicamentelor era consemnată în Registrul de tratament.

Centrul nu deținea o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile achiziționate, folosite pentru tratamentul copiilor, în care să fie consemnate numele copilului, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele, conform cu prevederile Ordinului nr. 25/2019, Modulul IV Sănătate, Standardul 1 – Asistența pentru sănătate, indicatorul S1.6 Centrul asigură evidența medicamentelor și a altor materiale consumabile utilizate pentru îngrijirea copiilor (*„Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și a materialelor consumabile achiziționate, folosite pentru tratamentul copiilor...”*).

Din verificarea documentelor medicale și din interviurile cu beneficiarii a rezultat că la data vizitei niciun beneficiar nu necesita administrare de tratament medical.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășea competența personalului medical se putea apela Serviciul Național Unic de Urgență 112. În anul 2020 nu au fost înregistrate solicitări la ambulanță pentru copiii cazați în centru.

Centrul avea amenajat izolator pentru boli infecto-contagioase. În anul 2020 nu au existat cazuri de boli infecto-contagioase.

f) asistența psihologică

Centrul avea angajați doi psihologi, cu normă întreagă, cu drept de liberă practică în specialitățile Psihologie clinică, Psihologie Educațională sau Psihoterapie, fiind înscriși în Colegiul Psihologilor din România, conform Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România. Psihologii au participat la diverse cursuri de formare profesională continuă în domeniul psihologiei, în conformitate cu art. 17 alin. d din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România „*psihologul cu drept de liberă practică are obligația să se preocupe de perfecționarea calificării profesionale*”.

Centrul avea amenajat un cabinet psihologic, dotat corespunzător din punct de vedere tehnic și metodologic. Consilierile și evaluările psihologice aveau loc în acest cabinet, respectându-se astfel confidențialitatea actului psihologic și asigurându-se securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din legea anterior amintită „*Confidențialitatea actului psihologic este protejată prin lege și este o obligație a oricărui psiholog*”.

Centrul asigura copilului următoarele servicii sociale: educare, dezvoltarea abilităților de viață independentă, consiliere psihosocială și suport emoțional, reintegrare familială și comunitară, socializare și activități culturale.

Dintre atribuțiile psihologilor amintim: evaluarea psihologică și întocmirea fișei de evaluare psihologică; elaborarea planului personalizat de consiliere; întocmirea fișei de consiliere, a raportului final de consiliere, îmbunătățirea relației părinte-copil, prin consiliere

de specialitate; organizarea de activități stimulative de consolidare a autonomiei personale, a deprinderilor de igienă și autoservire, a deprinderilor de viață independentă a copiilor etc.

Evaluarea psihologică se realiza utilizând metoda observației și interviul clinic, precum și instrumente psihometrice standardizate și etalonate, specifice etapei de dezvoltare a copilului. Psihodiagnosticul se realiza cu ajutorul Platformei **PEDb** (aplicație software ce integra 55 de teste psihologice computerizate și resurse pentru promovarea sănătății mintale, deosebit de utile pentru a evalua: nivelul de dezvoltare neuropsihologică, aptitudinile cognitive, temperamentul/personalitatea, interesele și valorile, aspecte ce țin de sănătatea mintală, strategiile de învățare), prin tehnici proiective, interviu, observație.

În cadrul evaluării psihologice se urmărea evaluarea stării de sănătate mintală a copilului, evaluarea cognitivă și neuropsihologică, evaluarea comportamentală, evaluarea afectivă, evaluarea personalității și a mecanismelor de coping, de adaptare, evaluarea dezvoltării psihologice. Erau utilizate teste psihologice, scale, chestionare cuprinse în platforma de evaluare a dezvoltării 6/7-18/19 ani, PeD B. Scopul evaluării psihologice era identificarea potențialului copilului, punctarea eventualelor dificultăți, trauma; îndrumarea către un anumit tip de intervenție (consiliere psihologică, psihoterapie etc.). În funcție de rezultatele evaluării psihologice, pentru fiecare copil se întocmea un plan personalizat de consiliere, care conținea obiective specifice, în funcție de nevoile identificate.

Consilierea psihologică avea drept obiective stimularea autocunoașterii, dezvoltarea personală, prevenirea problemelor emoționale, cognitive și de comportament, adaptarea eficientă a copilului la noul mediu. Fiecare copil avea întocmit un plan personalizat de consiliere psihologică, care conținea obiective, monitorizate trimestrial. Dacă în urma evaluării psihologice erau identificate nevoi ale copilului ce puteau fi satisfăcute prin intermediul psihoterapiei, în planul personalizat de consiliere erau incluse obiective în acest sens. Se puna accent pe stabilirea alianței terapeutice, bazată pe încredere, sprijin și suport.

Nu exista un Registru de evidență a actelor profesionale, conform Hotărârii Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România, nr. 3 din 27 septembrie 2013, privind evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică. Conform art. 3 al acestui act, se desprinde obligația ca activitățile psihologice furnizate de către psihologii

salariați să fie evidențiate în registrul de evidență a actelor profesionale, realizat atât pe suport hârtie, cât și pe suport electronic. Conform alin. 2, „*activitățile de consiliere psihologică și de psihoterapie se evidențiază numai prin înscriere în registrele profesionale*”. Astfel, trebuie înființat un Registru de evidență a actelor profesionale, pe suport hârtie și electronic, care să fie numerotat și înregistrat la secretariatul unității în fiecare an. Registrul se imprimă conform modelului avizat și publicat de către Colegiului Psihologilor din România, fiind numerotat și securizat prin aplicarea parafei și a semnăturii psihologului. La momentul vizitei, psihologii foloseau un Registru de intrări-ieșiri (cuprindea inclusiv adrese către Poliție etc.) și Registru de evidență a copiilor care beneficiază de servicii de consiliere psihologică, neînregistrat la secretariatul unității pe anul în curs.

Referitor la dezvoltarea personală (atelier de lucru, terapie ocupațională, ludoterapie, etc.), în cadrul centrului copiii erau implicați, cu sprijinul și sub îndrumarea psihologului, în activități de grup, atelier de lucru etc. menite să le permită dezvoltarea unor noi abilități precum: asertivitatea, empatia, autocunoașterea, disciplina, comunicarea.

Furnizorul de servicii sociale asigura accesul psihologilor la cursuri de formare continuă, de perfecționare, necesare pentru îmbunătățirea metodelor de lucru cu copiii.

g) alte aspecte

Pe holul principal al centrului **exista o cutie mică din carton, pentru sugestii/sesizări și reclamații, amplasată pe o măsuță, care nu întrunea condițiile impuse de prevederile S3.1, Standardul 3 – Sugestii/Sesizări/Reclamații, Modulul VII Drepturi și Etică, din Ordinul nr. 25/2019** – „*Centrul pune la dispoziția copiilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului*”. Procedura privind sugestiile/sesizările și reclamațiile era aprobată de conducătorul furnizorului de servicii sociale și era disponibilă la sediul centrului.

h) gestionarea și notificarea incidentelor deosebite

Centrul deținea o Procedură operațională privind soluționarea cazurilor de absență a copiilor din centru fără permisiune și Procedura operațională privind evaluarea și prevenirea riscurilor posibile în interiorul și în afara centrului. Ambele proceduri erau întocmite în

conformitate cu prevederile legale în vigoare (Legea nr. 272/2004, Legea nr. 197/2012, H.G. nr. 867/2015 Ordinul nr. 25/2019), fiind aprobate la data de 02.09.2020 de conducerea D.G.A.S.P.C. Olt.

Evenimentele care se notificau conform procedurii se refereau la: decesul unui copil, inclusiv circumstanțele în care s-a produs; bolile infecțioase și alte boli, conform normelor sistemului de sănătate; o rănire sau vătămare importantă ori accident; boala ce nu poate fi tratată în centru; contravenții și infracțiuni; absența copilului fără permisiune; orice acuzații privind comportamentul inadecvat al unui membru al personalului.

Centrul avea întocmit Registrul de evidență a incidentelor deosebite, numerotat, ștampilat, semnat de șeful centrului, **în care nu era consemnat niciun incident deosebit în cursul anului 2020. Totuși, din documentele prezentate și din discuțiile purtate cu personalul centrului a rezultat că în anul 2020 a fost reținut un caz de absența a unei tinere fără permisiune, care nu era consemnat în Registrul de evidență a incidentelor deosebite.**

Echipa de vizită a solicitat dosarul personal al tinerei care a absentat și a constatat că după admiterea acesteia în cadrul serviciului și a evaluărilor efectuate, obiectivele intervențiilor au fost axate pe stimularea interesului acesteia față de activitățile profesionale, ținându-se cont de faptul că peste puțin timp (26.06.2020), *tânăra împlinea vârsta de 18 ani și solicita încetarea măsurii de protecție socială.*

În acest sens, în data de 12.06.2020 conducerea centrului a identificat un loc de muncă la o societate din municipiul Slatina, pentru asigurarea sprijinului și suportului moral și în vederea însușirii a noi responsabilități de către tânără. Aceasta a început să lucreze din data de 13.06.2020, dar înainte de a împlini vârsta de 18 ani, mai precis în data de 22.06.2020, nu a mai revenit în centru după terminarea orelor de lucru. Au fost efectuate demersurile de identificare privind soluționarea cazurilor de absență a copiilor din centru fără permisiune, au fost întocmite și transmise fișa de incident către A.N.P.D.C.D.A și informarea furnizorului de servicii cu privire la situația copilului, în data de 23.06.2020. Șeful centrului a menționat că absența tinerei a fost anunțată imediat telefonic la poliție, **dar nu au fost întocmite adrese către toate instituțiile competente ce trebuie informate conform legii. Astfel, nu erau îndeplinite în totalitate prevederile indicatorului S1.2, Standardul 1 și S2.1, Standardul 2**

- Gestionarea incidentelor deosebite, Modulul IX Gestionarea și notificarea incidentelor deosebite din Ordinul nr. 25/2019. De altfel, și în Procedura operațională privind soluționarea cazurilor de absență a copiilor din centru fără permisiune existentă în centru, se prevede că: „se vor anunța telefonic și prin adrese Poliția municipiului Slatina și poliția din localitatea de unde provine copilul”.

Din documentele prezentate a rezultat că în data de 30.06.2020 (ulterior împlinirii vârstei de 18 ani), tânăra s-a prezentat la sediul D.G.A.S.P.C. Olt, iar în data de 17.09.2020, după ce i se găsisse un alt loc de muncă, l-a abandonat și s-a prezentat la sediul C.P.R.U. Slatina, în vederea preluării sumei de bani care se primește la ieșirea din sistemul de protecție socială.

Prin Sentința Civilă a Tribunalului Olt, din data de 14. 07.2020, rămasă definitivă la data de 20.08.2020, instanța a hotărât încetarea măsurii de protecție specială, constatând că tânăra nu se afla în continuarea studiilor și a dobândit capacitatea deplină de exercițiu prin împlinirea vârstei de 18 ani. Din documentele prezentate de conducerea centrului a rezultat că tânăra se stabilise la domiciliul surorii mai mari, în județul Olt.

Echipele de vizită au concluzionat că în acest caz, deși personalul centrului a depus eforturi pentru asigurarea sprijinului și suportului moral al tinerei (acțiuni educative și constructive de corectare a comportamentului), totuși nu au fost respectate în totalitate regulile privind gestionarea și notificarea incidentelor deosebite. Nu a fost consemnat incidentul în Registrul de evidență a incidentelor deosebite și nu erau întocmite și consemnate toate notificările, conform prevederilor standardelor minime de calitate din Ordinul nr. 25/2019.

i) măsurile întreprinse de conducerea C.P.R.U Slatina, în scopul protecției beneficiarilor și personalului împotriva contaminării cu virusul COVID-19

În data de 26.02.2020, conducerea D.G.A.S.P.C. Olt a transmis adresa nr. 12235 privind instrucțiunile referitoare la măsurile de prevenire a noului coronavirus (COVID-19), iar în data de 27.02.2020, conținutul acesteia a fost prelucrat personalului și beneficiarilor prezenți în centru (Proces-verbal nr.143/27.02.2020).

Au fost prelucrate dispozițiile metodologice ale A.N.D.P.D.C.A. (nr. 6377/09.03.2020 și nr. 7535/18.03.2020) privind instrucțiunile care să aibă în vedere măsuri de prevenire ce trebuie luate în scopul asigurării protecției beneficiarilor și a securității și sănătății lucrătorilor, precum și a riscurilor biologice (Proces-verbal nr. 177/10.03.2020 și nr. 223/25.03.2020).

În conformitate cu modificările legislative, furnizorul de servicii a emis dispoziții și adrese referitoare la aprobarea modelului de declarație pe propria răspundere privind starea de sănătate a salariaților serviciilor rezidențiale din cadrul D.G.A.S.P.C. Olt, la intrarea în tură, la revenirea la serviciu (nr. 4761/16.03.2020, nr. 4762/16.03.2020, nr. 16575/16.03.2020).

Conducerea centrului a fost informată cu privire la lista cu numerele de urgență ale principalelor instituții care pot interveni în cazul apariției unei situații de infectare cu COVID-19 (adresa nr. 16609/16.03.2020). Lista era afișată la sediul serviciului social.

A fost emisă Dispoziția cu nr. 5543/10.04.2020 referitoare la implementarea prevederilor Ordonanței Militare nr. 8/09.04.2020 privind măsurile de prevenire a răspândirii COVID-19, iar la nivelul serviciului social a fost întocmit procesul verbal nr. 288/10.04.2020 cu stabilirea turelor de lucru în cadrul C.P.R.U Slatina, pentru perioada 11.04.2020 – 08.05.2020.

De asemenea, au fost aduse la cunoștința personalului și beneficiarilor prezenți măsurile de prevenire și control a infecțiilor pe perioada stării de alertă, planul de asigurare a continuității activității în perioada respectivă, măsurile speciale luate la nivelul D.G.A.S.P.C. Olt în cazul în care un angajat este suspect/confirmat cu infectare SARS – CoV - 2, măsuri și reguli în domeniul transporturilor pe perioada stării de alertă.

Pentru toate informările efectuate au fost întocmite procese verbale semnate de conducere și de persoanele care au luat la cunoștință.

Atât pe parcursul stării de urgență, cât și al stării de alertă, furnizorul de servicii a pus la dispoziția serviciului social cu cazare materiale igienico sanitare (combinezoane, botoși, ochelari de protecție, soluții dezinfectante, măști, mănuși etc).

Șeful centrului a precizat că personalul serviciului social a fost testat COVID, toate testele au fost negative și a primit o vizită de control din partea reprezentanților D.S.P. Olt.

Din documentele prezentate echipei de vizită și din interviurile cu beneficiarii și personalul centrului a rezultat că până la data vizitei (29.09.2020) a existat o bună colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Olt și conducerea C.P.R.U Slatina.

Măsurile întreprinse de furnizorul de servicii au fost oportune și adecvate, în scopul protecției beneficiarilor și a drepturilor lor. Beneficiarii și personalul de serviciu au fost informați, au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă, atât beneficiarilor, cât și personalului centrului.

La nivelul Centrului de Primire în Regim de Urgență pentru Copii Slatina nu au existat cazuri pozitive COVID – 19, la beneficiari sau personalul angajat.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată,
Avocatul Poporului

RECOMANDĂ

**conducerii Centrul de Primire în Regim de Urgență pentru Copii Slatina să
întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- completarea corespunzătoare a Registrului de evidență a incidentelor deosebite, în conformitate cu prevederile legale;
- înființarea unui Registru de evidență a actelor profesionale de către psiholog, conform Hotărârii Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România nr. 3/2013, privind evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică, care să fie numerotat și securizat prin aplicarea parafei și a semnăturii psihologului;
- instruirea personalului centrului privind întocmirea, notificarea, informarea, completarea corespunzătoare a documentelor și înregistrărilor prevăzute în standarde și în procedurile operaționale;

- planificarea și organizarea cursurilor de perfecționare și formare profesională ale personalului, în conformitate cu prevederile legale;
- montarea unui recipient de tip cutie poștală, în care copiii să poată depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 25/2019;
- urgentarea lucrărilor de reparații la grupul sanitar al băieților, și montarea unor perdele pentru asigurarea intimității la duș;
- amenajarea unui grup sanitar adaptat pentru persoanele cu dizabilități, conform prevederilor legale;
- efectuarea demersurilor necesare pentru achiziționarea unui frigider pentru păstrarea probelor alimentare;
- achiziționarea unei truse medicale de urgență;
- întocmirea Condiții de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile, conform prevederilor standardelor minimale în vigoare.

Craiova: 29 octombrie 2020