



## AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind  
prevenirea torturii – MNP*

**Aprob,  
Avocatul Poporului**

**Renate Weber**



### *Raport*

*privind vizita desfășurată la „Compartimentul Case de Tip Familial Arad - Casa Zădăreni”, județul  
Arad*

**Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:**

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

**Craiova – 2022**



## **1. Cadrul general și organizarea vizitei**

Potrivit dispozițiilor prevăzute de art. 2 alin. (2), art. 16 alin. (1) art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborate cu dispozițiile art. 4 alin. (1) și art. 19 din Protocolul opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019, și conform Planului de vizite aprobat pentru anul 2022, la data de 4 octombrie 2022 a fost efectuată o vizită inopinată la „Compartimentul Case de Tip Familial Arad - Casa Zădăreni”, județul Arad (C.T.F.) Zădăreni, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Arad.

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, și  reprezentant al organizației neguvernamentale – Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului-Filiala Regională Craiova.

Vizita a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, sesizări și reclamații; asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

## **2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu beneficiarii și cu personalul centrului**

### **a) informații generale**

Casa de Tip Familial Zădăreni este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Arad din data de 18.12.2020. Funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență și Protecția Copilului Arad, în comuna Zădăreni, și deține autorizație sanitară de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Arad.

Face parte din structura organizatorică a „Compartimentului de Case de Tip Familial Arad”, având licență de funcționare eliberată la data de 21.09.2022, pentru o perioadă de 5 ani, fiind acreditată la data de 03.06.2014, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare.



C.T.F. Zădăreni funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare este precizat în Regulamentul de Organizare și Funcționare (R.O.F.), aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Arad, din data de 18.12.2020.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în C.T.F. sunt copii și tineri separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii măsurii plasamentului.

Scopul serviciului social este de a asigura protecția copilului, pe o perioadă determinată, găzduire, îngrijire, educație, pregătire, în vederea reintegrării sau integrării familiale și socio-profesionale.

Admiterea în centru a copiilor se face în baza Hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului sau, după caz, a hotărârii instanței de judecată, din care să rezulte înstituirea plasamentului copilului în cadrul D.G.A.S.P.C. Arad.

Capacitatea legală a casei este de 12 locuri de cazare, la data vizitei erau cazați 9 beneficiari (băieți), cu vârste între 9 și 19 ani, 4 dintre aceștia fiind frați. Pentru unul dintre copii erau întocmite documentele necesare pentru a fi încadrat în grad de handicap.

Beneficiarii erau reprezentați legal de Directorul General al D.G.A.S.P.C. Arad, cu excepția tinerilor care împliniseră vârsta de 18 ani. Fiecare copil era înscris într-o formă de învățământ, 4 copii frecventau cursurile Școlii gimnaziale Zădăreni, 2 erau înscriși la Liceul Forestier Iulius Moldovan, 2 la Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă și unul la Colegiul Economic Arad. Tânărul care împlinise vârsta de 19 ani avea întocmite documentele de angajare la o societate comercială din București, cu punct de lucru în comuna Zădăreni, urmând să frecventeze și cursurile școlare în regim seral, la liceul la care era înscris.

Potrivit obiectivelor, au fost vizitate toate spațiile din C.T.F. și s-au purtat discuții cu personalul și copiii prezenți la data vizitei. Personalul centrului rezidențial a manifestat disponibilitate pentru comunicare cu membrii echipei de vizită și a permis accesul la documentele existente și la spațiile centrului, în conformitate cu prevederile legale.



**Echipa de vizită a constatat că în C.T.F nu existau materiale informative de prezentare pentru a fi consultate de beneficiari și părinții acestora**, potrivit prevederilor indicatorului Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 - privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru protecția copilului separat temporar sau definitiv de părinții săi, din Ordinul nr. 25/2019.

Au fost solicitate și verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, Carta drepturilor beneficiarilor, procedurile operaționale, Registrul de evidență a cazurilor de abuz sau neglijare, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul de evidență a încetării serviciilor, Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor, reclamațiilor etc.).

În Regulamentul de Organizare și Funcționare, la art. 4 - Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare, alin. (2), **se menționează eronat că standardul minim de calitate aplicabil este reglementat de Ordinul secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție nr. 21/2004, care a fost abrogat la data 03.01. 2019, data intrării în vigoare a Ordinului nr. 25/2019.**

*Potrivit prevederilor legale în vigoare, standardele minime de calitate aplicabile la C.T.F. Zădăreni sunt reglementate prin 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, Anexa nr. 1 - Aprobarea Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi.*

**Echipa de vizită recomandă conducerii C.T.F. Zădăreni actualizarea Regulamentului de Organizare și Funcționare (ROF) întocmit, cu menționarea corectă a aplicabilității standardelor 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.**

Celelalte documente prezentate (Codul de etică, Carta drepturilor beneficiarilor etc.) erau disponibile, pe suport de hârtie, la sediu, fiind întocmite potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Procedurile verificate erau întocmite și transmise de furnizorul de servicii (Dispoziția nr.



3697A/22.06.2021), potrivit prevederilor din standarde, iar sesiunile de instruire a personalului se consemnau în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

Au fost verificate câteva registre (Registrul de încetare a serviciilor, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor, reclamațiilor) și s-a constatat că erau numerotate înregistrate și semnate, **dar în unele registre nu erau consemnate toate datele precizate în standardele și procedurile operaționale existente în centru.**

În anul 2022 erau înregistrate două cazuri în care pentru doi beneficiari (frați) a încetat acordarea serviciilor în sistemul rezidențial, fiind reintegrați în familie. **În Registrul de încetare a serviciilor nu erau consemnate informațiile referitoare la condițiile în care s-a efectuat încetarea serviciilor, precum și data la care s-a realizat informarea în scris a serviciului public de asistență socială din localitatea unde urmau să aibă domiciliul/rezidența copiii, în perioada imediat următoare părăsirii centrului,** potrivit prevederilor indicatorului 2.3. Standardul 2 - Încetarea îngrijirii în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

**De asemenea, nu erau întocmite Rapoarte trimestriale, înainte de părăsirea centrului de către beneficiari, care să conțină date și informații referitoare la pregătirea ieșirii din sistemul de protecție a copilului,** potrivit prevederilor indicatorului S2.3. Standardul 2 - Încetarea îngrijirii în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 .

**În Registrul de evidență a incidentelor deosebite nu erau consemnate toate datele (consecințele asupra copilului, vârsta, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii etc.) pentru a avea o evidență clară,** potrivit prevederilor indicatorului S1.2. Standardul 1 - Gestionarea incidentelor deosebite, Modulul IX Gestionarea și Notificarea incidentelor deosebite, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

**În dosarele unor beneficiari, nu erau completate corespunzător și nici semnate de specialiști (asistent social, psiholog etc.) și de șeful centrului, programele educaționale și programele de intervenție specifică, potrivit prevederilor legale.**

**b) măsurile întreprinse în scopul protecției beneficiarilor împotriva contaminării în perioada pandemiei COVID-19**

Din documentele prezentate și din interviurile personalului C.T.F. Zădăreni și ale copiilor a rezultat că în perioada pandemiei Covid-19, beneficiarii infectați cu virusul SARS-COV2 au avut simptome ușoare, fără probleme deosebite, fiind tratați corespunzător. În cursul anului 2022, până la



data vizitei, nu au fost infectări cu virusul Sars-Cov 2.

Pe perioada stării de urgență și a stării de alertă s-au aplicat măsuri de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19, constând în: informări pentru limitarea răspândirii virusului și respectarea normelor transmise de Direcția de Sănătate Publică Arad; purtarea măștilor; testarea periodică a copiilor și a personalului centrului; distribuirea materialelor igienico-sanitare la personal și beneficiari; informarea cu privire la măsurile de prevenție împotriva infectării.

S-a constatat că a existat o bună colaborare între conducerea centrului, conducerea D.G.A.S.P.C. Arad și reprezentanții Direcției de Sănătate Publică Arad, privind măsurile întreprinse în scopul prevenirii infectării cu virusul SARS-COV2.

Beneficiarilor și personalului le-au fost respectate drepturile și le-au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă.

#### **c) structura de personal**

La data efectuării vizitei, C.T.F. Zădăreni funcționa cu 15 angajați (un șef centru, 9 instructori de educație, 2 educatori, un îngrijitor, un psiholog și un asistent medical).

Șefa centrului a precizat că la data vizitei nu erau posturi vacante, întrucât în cursul anului 2022 au fost închise două case de tip familial (C.T.F. Oituz și C.T.F. David - Vladimirescu), din cadrul Compartimentului Case de Tip Familial Arad, iar o parte din personal a fost repartizat la C.T.F. Zădăreni.

#### **d) condiții de cazare**

Casa de Tip Familial Zădăreni este amplasată în comuna Zădăreni, județul Arad, într-o clădire destinată exclusiv pentru serviciul social, adecvată pentru asigurarea accesului copiilor și vizitatorilor, pe un teren cu o suprafață de 1440 m<sup>2</sup>, într-o clădire structurată pe două nivele (parter, etaj).

La parter sunt amenajate camera de zi și bucătăria, cabinetul medical cu un izolator, biroul personalului, spălătoria/uscătoria, grupul sanitar pentru personal și un spațiu pentru centrala termică. În camera de zi de la parter, care era folosită pentru activități educative/recreative și pentru servirea mesei copiilor, **tavanul era fisurat și se infiltra apa de la etaj, fapt pentru care echipa de vizită a recomandat personalului din C.T.F., efectuarea cu celeritate a lucrărilor necesare pentru remediarea deficienței constatate**, potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.



La etajul clădirii sunt amenajate o altă cameră de zi în hol, 4 dormitoare cu câte 4 paturi, în care erau cazați băieții, și 3 grupuri sanitare dotate corespunzător, care ofereau intimitate și siguranță.

Ambele camere de zi erau accesibile tuturor copiilor, dotate corespunzător activităților de relaxare zilnică, cu mobilier confortabil și suficient, cărți, jucării și jocuri, televizoare, calculator/laptop etc..

Au fost vizitate dormitoarele, care erau aerisite, bine luminate natural, cu ferestre mari din PVC, geamuri termopan, pereții curați, pavimentul din parchet laminat, curat și bine întreținut. Instalațiile și corpurile de iluminat erau funcționale, dar la veiozele din dormitorul „Floarea soarelui” le lipseau abajururile de protecție, fiind completate în timpul vizitei.

**Echipa de vizită a constatat necesitatea montării unor site de protecție pentru a împiedica pătrunderea insectelor în interiorul tuturor spațiilor din incinta C.T.F.**

Mobilierul era în stare bună în majoritatea camerelor, adecvat, suficient pentru fiecare copil (pat cu saltea, dulap, noptieră, lenjerie curată). **În dormitorul „Ghiocel” paturile și noptierele necesitau unele reparații, având un grad de uzură, fapt pentru care echipa de vizită a recomandat conducerii C.T.F. Zădăreni repararea sau înlocuirea mobilierului uzat**, potrivit indicatorului S3.1. Standardul 3 – Cazare, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. Lenjeria era divers colorată, menținându-se un echilibru cromatic corespunzător și se schimba săptămânal sau de câte ori situația o impunea.

Toate spațiile accesibile copiilor dispuneau de lumină naturală și artificială, pentru buna desfășurare a activităților, iar starea de igienă și curățenie erau corespunzătoare în spațiile C.T.F..

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (scaun wc, lavoare cu oglinzi, dușuri, etc.), cu instalații tehnico-sanitare funcționale. Fiecare beneficiar avea propriile obiecte igienico-sanitare (periuță și pastă de dinți, săpun etc.), propria îmbrăcăminte și încălțăminte, fiind respectate dorințele copiilor privind alegerea hainelor.

Încălzirea și apa caldă erau asigurate cu o centrală termică pe gaz, iar apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, fapt confirmat și de copiii intervievați.

Curtea, cu o suprafață generoasă, era amenajată parțial (topogan, bănci, leagăn, trambulină), **în curte fiind depozitate la întâmplare unele obiecte uzate și defecte (biciclete, masă de tenis, carusel, coș de tenis, leagăn, bări de metal etc.), care prezentau risc pentru siguranța și securitatea copiilor, în desfășurarea activităților recreative. De asemenea, curtea C.T.F. nu era împrejmuită în totalitate, lipsind o porțiune de împrejmuire.**



**Echipele de vizită recomandă conducerii C.T.F. Zădăreni depozitarea obiectelor uzate într-un loc special amenajat în acest sens, precum și împrejmuirea în totalitate a curții C.T.F.**, potrivit prevederilor indicatorului S1.3. Standardul 1 – Accesibilitate și confort, ale indicatorului S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019, precum și ale art. (3) alin. 3) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1955/1995 pentru aprobarea Normelor de igienă privind unitățile pentru ocrotirea, educarea și instruirea copiilor și tinerilor.

Au fost intervievați beneficiarii prezenți și au menționat atașamentul personalului față de ei, fiind mulțumiți de condițiile din acest centru, relatând cu plăcere diverse aspecte din activitățile desfășurate (excursii organizate la Moneasa, sărbătorirea zilelor de naștere ale copiilor, ieșiri la unele activități sportive în comună, în parc, la o pensiune din apropiere etc.). A fost interviuat și unul dintre beneficiarii transferați în data de 18.04.2022 de la C.T.F. Oituz Arad, la C.T.F. Zădăreni, care a precizat că „*în acest centru condițiile sunt mult mai bune*”.

#### **e) asigurarea hranei**

Copiii primeau zilnic trei mese și două gustări, hrana fiind pregătită de o firmă de catering, adusă zilnic și servită la sala de mese a centrului, curată, igienizată, aerisită și dotată corespunzător. Alimentele necesare pentru completarea meniurilor erau achiziționate prin serviciul specializat din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad. În sala de mese erau două spații, care funcționau ca bucătărie, respectiv sală de mese. Bucătăria era dotată cu mobilier suficient (chiuvetă, dulapuri, veselă din inox etc.) și cu aparatură electrocasnică funcțională (aragaz cu hotă, cuptor cu microunde, un sandwich maker, două frigider etc.). Vesela și suprafețele de la blocul alimentar erau dezinfectate zilnic, existând în dotarea centrului materiale folosite în acest scop.

La sala de mese erau afișate la loc vizibil meniul pentru o săptămână, cu necesarul zilnic de calorii pe grupe de vârstă, meniul pentru prânz și gustarea de la ora 10<sup>00</sup>, ce urmau a fi servite în ziua vizitei. **Din meniul prezentat echipei de vizită, a rezultat că erau servite zilnic copiilor produsele alimentare procesate (mezeluri-parizer, salam, crenvurst, la mic dejun), nefiind astfel respectate în totalitate prevederile indicatorului S1.3. Standardul 1 – Alimentație, Modulul III Viață Cotidiană – Nevoi Curențe, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 „*Se evită servirea produselor alimentare procesate nocive (semi-preparate congelate cu mult sodiu, chipsuri, napolitane, mezeluri și alte tipuri de carne procesată etc.)*”.**



Echipa de vizită a constatat că **nu erau prelevate probe alimentare în recipiente corespunzătoare și într-un frigider separat, special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură**, potrivit prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

Din interviurile cu copiii a rezultat că personalul asigura implicarea copiilor, în funcție de vârsta acestora, în efectuarea unor activități (menaj, curățenie, prepararea gustărilor/deserturilor solicitate).

#### **f) asigurarea asistenței pentru sănătate**

Asistența medicală era asigurată de către medicul de familie, starea de sănătate fiind urmărită de către asistenta medicală angajată. Asistenta medicală era angajată la Centrul de Recuperare și Reabilitare Copii cu Dizabilități Arad, iar o dată pe săptămână își desfășura activitatea și la Casa Zădăreni. Unitatea avea Autorizație Sanitară de Funcționare în termen legal, eliberată de către Direcția de Sănătate Publică Arad. Potrivit documentelor, activitatea asistentei medicale consta în administrarea medicației și tratamentelor necesare pentru toți beneficiarii.

După admiterea în centru, toți beneficiarii erau înscriși la medicul de familie din localitatea Zădăreni, beneficiind de asistență medicală primară, profilactică, de urgență și curativă (prescripție medicală cu tratamentul recomandat), cu monitorizarea stării generale de sănătate a copiilor și cu asigurarea tratamentului infecțiilor intercurente. După consult, în cazul diagnosticării unor afecțiuni mai grave, care depășeau sfera de competență a asistentei medicale din CTF Zădăreni și a medicului de familie, copilul era prezentat la spital pentru efectuarea unui examen medical complet, analize medicale, sau era apelat serviciul 112, în caz de urgență medicală.

În C.T.F. la avizier **nu erau afișate la loc vizibil datele de contact ale medicului de familie și/sau ale altor cadre medicale, precum și numerele de telefon pentru situații de urgență de natură medicală**, potrivit prevederilor indicatorului Im.4, S1.1. Standardul 1 – Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Din interviurile cu copiii și potrivit documentelor personalului până la data vizitei, toți beneficiarii au mers la control stomatologic și oftalmologic. La patru dintre cei 9 beneficiari au avut loc mai multe programări la medicul stomatolog în cursul acestui an. În urma controlului oftalmologic, a fost nevoie ca trei dintre beneficiari să primească ochelari de vedere.



Din discuțiile cu copiii prezenți s-a constatat că aceștia nu au participat la sesiuni de instruire privind educația pentru sănătate, pentru promovarea unui stil de viață sănătos, intervenții de prim ajutor, noțiuni minime de bază, educație sexuală și cunoștințe generale din domeniul sănătății, potrivit Indicatorului S1.3 – „Centrul promovează un stil de viață sănătos, realizează activități de instruire privind intervenții de prim ajutor și de educație pentru sănătate. Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a copiilor privind noțiuni de bază și cunoștințe generale din domeniul sănătății, prevenirea bolilor transmisibile, adoptarea unui stil de viață sănătos, combaterea unor obiceiuri nocive, prevenirea adicțiilor, educație sexuală”, Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

De asemenea, din discuțiile cu personalul centrului s-a constatat că nu s-au desfășurat cursuri de prim ajutor pentru toți angajații casei, iar centrul ar trebui să se asigure că se vor organiza sesiuni de instruire în acest sens, potrivit Indicatorului S1.3 – „Centrul se asigură că personalul este instruit în acordarea primului ajutor, în caz de urgență, în funcție de vârsta și gradul de maturitate, copiii beneficiază de sesiuni de instruire/cursuri similar”, Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Consultațiile medicale de specialitate (neurologie, psihiatrie etc.), evaluarea și prelungirea certificatelor de handicap sau pentru cazuri de agravare a bolilor existente, erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la spitale sau policlinici din Arad. Asistenta medicală este cea care se ocupa de acest lucru.

La data vizitei, în cadrul Casei de tip Familial Zădăreni era cazat un beneficiar diagnosticat în copilărie cu retard mental ușor (QI=68) și sindrom hiperkinetic. După ultima evaluare, medicul psihiatru a recomandat copilului dispensarizare psihiatrică ambulatorie, climat familial protectiv și evitarea situațiilor de conflict, acestea fiind respectate. Prognosticul recuperator este staționar. Referatul medical întocmit de medicul specialist a fost efectuat la cererea Serviciului de Evaluare Complexă a Persoanelor Adulte cu Handicap (S.E.C.P.A.H.) Arad.

În cadrul Casei Zădăreni exista un singur beneficiar cu boală cronică (psoriazis). Acesta beneficia de tratament corespunzător, fiind prezentat la consult de specialitate la un interval regulat de timp.

În anul 2022 a fost înregistrat un singur apel de urgență la 112 pentru un beneficiar, care acuza dureri la nivel lombar. Acesta a fost transportat la spitalul de Urgență, la U.P.U. Arad, cu ajutorul



ambulanței, unde i s-au făcut o serie de investigații în urma cărora a fost diagnosticat, primind tratament în acest sens.

Ținând cont de faptul că urma perioada de vaccinare antigripală în CTF, atât angajații cât și copiii urmau să fie vaccinați cu vaccin antigripal distribuit de Direcția de Sănătate Publică, conform Programului de Imunizări Antigripale.

Referitor la prescrierea tratamentelor, medicul de familie prescrie un tratament gratuit pentru fiecare beneficiar care este bolnav, urmând să i se administreze tratamentul atât de către asistentul medical, cât și de personalul aflat la locul de muncă, când este necesar. Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de igienă și siguranță, într-un dulap închis în camera personalului angajat de la C.T.F. La momentul vizitei existau stocuri suficiente de medicamente uzuale și de primă necesitate. Materialele igienico-sanitare pentru uzul personal al fiecărui copil erau distribuite în mod corespunzător, ținând cont și de preferințele copiilor.

La apariția unor cazuri de boli infecto-contagioase care necesitau spitalizare, copilul era trimis pentru internare, la recomandarea medicului de familie. La momentul efectuării vizitei, în centru nu existau persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase.

C.T.F. avea în dotare o trusă medicală de urgență la cabinetul medical, **incompletă, și medicamentele existente în trusă erau expirate.**

Au fost verificate câteva dosare ale beneficiarilor și s-a constatat că erau întocmite planurile de intervenție pentru sănătate, în primele 15 zile lucrătoare de la admitere, potrivit prevederilor legale.

#### **g) evaluarea psihologică**

În cadrul centrului exista un psiholog angajat din data de 01.01.2021, care își desfășura activitatea la toate cele 3 case cuprinse în cadrul compartimentului, și anume Casa Oituz, Casa David și Casa Zădăreni. Din data de 01.09.2022, psihologul activa doar la Casa Zădăreni, deoarece celelalte case din cadrul compartimentului au fost închise.

Psihologul avea drept de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică, fiind înscris 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. Psihologul a participat la 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.

În anul 2022, psihologul a desfășurat următoarea activitate: 77 de consilieri, 11 rapoarte de evaluare, 4 programe personalizate de intervenție, 4 Procese verbale întocmite în urma întâlnirii cu colegii angajați. În dosarul psihologic al beneficiarilor se regăseau următoarele documente: Raport de consiliere psihologică, Fișă de evaluare, Fișă individuală de consiliere, Raport de consiliere, Program personalizat de consiliere, Raport de consiliere.

Pe lângă aceste documente întocmite, activitatea psihologului mai cuprinde și activități în aer liber cu beneficiarii (plimbări, jocuri în parc), însoțirea acestora la magazin și în centre comerciale.

Psihologul avea întocmit un Registru de evidență a actelor profesionale, **însă acesta nu era completat integral, lipsind unele informații (observații, motivul întâlnirii, concluzii, semnătura), iar înregistrările din registru nu respectau o ordine cronologică.**

Au existat evenimente deosebite (plecare din casă fără bilet de voie, beneficiari sub influența băuturilor alcoolice), care au fost gestionate de psiholog prin consilieri psihologice și educative, consilieri de grup, discuții pentru conștientizarea problemelor, susținere emoțională în traumă, validarea experiențelor copilului.

#### **h) sesizări și reclamații**

Centrul deținea o Procedură de sistem (PS:82) privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor protejați în serviciul de tip rezidențial pentru copii, care reglementa aspectele referitoare la modalitățile prin care copiii puteau face sugestii și reclamații și stabilea metodele de lucru și pașii ce trebuiau urmați. Echipa de vizită a constatat că în C.T.F. erau asigurate condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor copiilor/părinților cu privire la serviciile primite, într-un recipient de tip cutie poștală, amplasat într-un loc accesibil.

**În Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, disponibil la sediul centrului, lipsea rubrica privind modul de rezolvare a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor (data la care s-a răspuns), fiind precizate în Procedura de sistem (PS: 82) privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor la Capitolul 5 „Descrierea procedurii”.**

**Din interviurile beneficiarilor a rezultat că aceștia nu erau informați asupra modalității de formulare a eventualelor sugestii, sesizări și reclamații, în caz de nemulțumiri cu privire la activitatea centrului, în concordanță cu vârsta și gradul de maturitate, potrivit indicatorului S3.3. Standardul 3 – Sugestii, Sesizări, Reclamații, Modulul VII Drepturi și etică, din**



Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 și prevederilor din Procedura operațională privind sugestiile, sesizările și reclamațiile, existentă în centru. Un singur beneficiar (19 ani) a menționat că are cunoștință de modul în care se pot întocmi și depune sugestii și reclamații, și care de fapt întocmise o sesizare referitoare la comportamentul psihologului din C.T.F. Zădăreni. În Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor era înregistrată sesizarea/reclamația, în data de 01.10.2022, și era în curs de soluționare, în termenul legal.

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 „Compartimentului Case de Tip Familial Arad - Casa Zădăreni” din cadrul D.G.A.S.P.C. Arad, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. întocmirea materialelor informative de prezentare privind serviciile oferite în C.T.F., pentru a fi consultate de beneficiari și părinții acestora, potrivit prevederilor indicatorului Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 11 a Ordinului nr. 25/2019;
2. actualizarea Regulamentului de Organizare și Funcționare (ROF) întocmit pentru C.T.F. Zădăreni, cu menționarea corectă a aplicabilității standardelor 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;
3. consemnarea în Registrul de încetare a serviciilor a informațiilor referitoare la condițiile în care s-a efectuat încetarea serviciilor, precum și data la care s-a realizat informarea în scris a serviciului public de asistență socială din localitatea unde urmau să aibă domiciliul/rezidența copiii, în perioada imediat următoare părăsirii centrului, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;

4. întocmirea Rapoartelor trimestriale, înainte de părăsirea centrului de către beneficiari, care să conțină date și informații referitoare la pregătirea ieșirii din sistemul de protecție a copilului, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
5. consemnarea în Registrul de evidență a incidentelor deosebite a tuturor datelor (consecințele asupra copilului, vârsta, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate, conform legii, etc.) pentru o evidență clară, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
6. completarea corespunzătoare și semnarea de către specialiști (asistent social, psiholog etc.) și de șeful centrului, a programelor educaționale și programelor de intervenție specifică, potrivit prevederilor legale, în toate dosarele beneficiarilor;
7. informarea tuturor beneficiarilor asupra modalității de formulare a eventualelor sugestii, sesizări și reclamații, în concordanță cu vârsta și gradul de maturitate, precum și rubricarea Registrului de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, pentru a se consemna modul de rezolvare a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor (data la care s-a răspuns);
8. completarea integrală și corespunzătoare a Registrului de evidență a actelor profesionale de către psiholog;
9. efectuarea lucrărilor necesare pentru remedierea deficienței constatate la tavanul camerei de zi de la parter, care era folosită și pentru servirea mesei, potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
10. repararea sau înlocuirea mobilierului (paturile și noptierele) care prezentau uzură din dormitorul „Ghiocel”, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
11. depozitarea obiectelor uzate, din curtea C.T.F., într-un loc special amenajat în acest sens, precum și împrejmuirea în totalitate a curții, potrivit prevederilor indicatorului S1.3. Standardul 1 – Accesibilitate și confort și ale indicatorului S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019, precum și ale art. (3) alin. 3) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 1955/1995 pentru aprobarea Normelor de igienă privind unitățile pentru ocrotirea, educarea și instruirea copiilor și tinerilor;



12. organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor pentru angajații centrului, înregistrarea și consemnarea lor în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, potrivit Indicatorului S1.3 Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
13. planificarea și organizarea unor sesiuni de instruire pentru toți copiii aflați în centru, privind educația pentru sănătate și noțiuni de bază pentru prevenirea bolilor transmisibile și educație sexuală, potrivit Indicatorului S1.3 Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
14. afișarea într-un loc vizibil și accesibil întregului personal și beneficiarilor din C.T.F. a datelor de contact ale medicului de familie și/sau ale altor cadre medicale, precum și numerele de telefon pentru situații de urgență de natură medicală, potrivit prevederilor indicatorului Im.4, S1.1. Standardul 1- Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
15. completarea trusci de prim ajutor și înlocuirea medicamentelor expirate existente în trusă;
16. evitarea servirii produselor alimentare procesate (mezeluri) zilnic, potrivit prevederilor indicatorului S1.3. Standardul 1 – Alimentație, Modulul III Viață Cotidiană – Nevoi Curente, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
17. prelevarea corespunzătoare a probelor alimentare și etichetarea corectă a lor, într-un frigider separat, special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, potrivit prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor;
18. montarea unor site de protecție, pentru a împiedica pătrunderea insectelor în interiorul spațiilor din incinta C.T.F..

Craiova, 31 octombrie 2022