



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind
prevenirea tuturii – MNP*

Aprob
Avocatul Poporului
Renate Weber



Raport

privind vizita desfășurată la Casa de Tip Familial nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea - Complexul Servicii Sociale Ineu, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Arad

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare**
- 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare**
- 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 5 octombrie 2022 a fost efectuată o vizită inopinată la Casa de Tip Familiar (C.T.F.) nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea - Complexul Servicii Sociale Ineu, 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, [redacted] jurist, [redacted] psiholog, [redacted], medic, consilieri în cadrul Centrului zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și [redacted], 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 Familiar nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, înființată prin Convenția de colaborare dintre D.G.A.S.P.C. Arad și Fundația pentru Integrare și Sprijin Social „Împreună”, din data de 30.09 2003, prelungită prin acordul părților la data de 29.12.2017, pentru o perioadă de 5 ani.

Funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Arad, în localitatea Mocrea, și deține autorizație sanitară de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Arad.

Este parte componentă a Complexului Servicii Sociale Ineu, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Arad, având licență de funcționare eliberată la data de 25.03.2019, pentru o perioadă de 5 ani.

C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea 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.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul 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.

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 30.07.2021.

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.

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, în condițiile legii.

Admiterea în centru a copiilor se face în baza Hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului, după caz, a hotărârii instanței de judecată, din care să rezulte instituirea plasamentului copilului în cadrul D.G.A.S.P.C. Arad, sau a Dispoziției Directorului General al D.G.A.S.P.C. Arad, prin care se dispune locul aplicării măsurii plasamentului copilului.

Capacitatea legală a casei este de 12 locuri de cazare, la data vizitei erau cazați 9 beneficiari (6 fete și 3 băieți), cu vârste între 12 și 18 ani, beneficiarii erau reprezentați legal de șeful centrului - 7, de Directorul General al D.G.A.S.P.C. Arad -1, iar unul împlinise vârsta de 18 ani. Fiecare copil era înscris într-o formă de învățământ, 8 copii frecventau cursurile Liceului Tehnologic „Sava Brancovici” Ineu și unul era înscris la Colegiul „Mihai Viteazul” Ineu.

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..

Regulamentul de organizare și funcționare (R.O.F.), Codul de etică, Carta drepturilor beneficiarilor erau disponibile, pe suport de hârtie, la sediul C.T.F., 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. 2219A/02.09.2021), 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 erau comune cu cele ale Complexului Servicii Sociale Ineu, fiind păstrate la sediul complexului din orașul Ineu.**

Echipa de vizită a recomandat conducerii C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea/ Complexul Servicii Sociale Ineu, întocmirea tuturor registrelor pentru C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea, separat de cele ale complexului, astfel încât acestea să fie disponibile pe suport de hârtie la sediul C.T.F., potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 și din ROF.

În Registrul de încetare a serviciilor, în anii 2021 - 2022 nu erau înregistrate cazuri în care beneficiarilor le-a încetat acordarea serviciilor în sistemul rezidențial prin reintegrarea în familie.

În Registrul de evidență a incidentelor deosebite nu erau înregistrate în C.T.F. incidente deosebite în perioada 2021 - 2022, fapt confirmat și de copii. **Registrul de evidență a incidentelor deosebite nu era rubricat corespunzător, lipsind unele rubrici (consecințele asupra copilului, vârsta, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii etc.) necesare pentru 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.

Au fost verificate câteva dosare personale ale beneficiarilor, care erau disponibile la sediul centrului, ținute în condiții corespunzătoare și care conțineau majoritatea documentelor obligatorii, potrivit standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial. **Astfel, în dosarul unei beneficiare admise în centru la vârsta de 15 ani, nu era întocmit documentul în care se consemna opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani**, potrivit prevederilor indicatorului S1.5. lit. d) Standardul 1 - Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Echipele de vizită a recomandat conducerii C.T.F. întocmirea documentului din dosarul personal al beneficiarului, în care să se consemneze opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție, pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. **În dosarul aceleiași beneficiare, nu era revizuit Planul individualizat de protecție (PIP) al copilului, după 6 luni, pe baza rezultatelor rapoartelor trimestriale, iar procesul verbal al reuniunii de analiză semestrială a PIP nu era disponibil la dosarul beneficiarei**, potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 - Planificarea serviciilor, Modulul II Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

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

Din documentele prezentate și din interviurile personalului C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea și ale copiilor a rezultat că în perioada pandemiei Covid-19 beneficiarii nu au fost infectați cu virusul SARS-COV2.

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. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea funcționa cu 6 angajați (2 educatori și 4 instructori de educație), șefa complexului precizând că serviciile de specialitate erau asigurate de personalul din cadrul complexului (asistent social, asistent medical, psihopedagog).

d) condiții de cazare

C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea era amplasată în localitatea Mocrea, județul Arad, într-o clădire destinată exclusiv pentru serviciul social, adecvată pentru asigurarea accesului copiilor și vizitatorilor, pe un teren cu o suprafață de 2394 m², într-o clădire cu parter și mansardă.

La parter erau amenajate două dormitoare, unul pentru băieți și unul pentru fete, camera de zi (clubul), un hol, bucătăria cu sala de mese, magazia pentru alimente, spălătoria cu grupul sanitar pentru personal, două grupuri sanitare pentru copii, separate (băieți, fete), camera tehnică cu centrala termică și o magazie. Camera de zi era folosită pentru activități educative/recreative, iar sala de mese și pentru studiu.

La mansarda clădirii era amenajat un dormitor cu 3 paturi, pentru fete, în care nu era asigurat corespunzător iluminatul artificial, potrivit indicatorului Im1, S2.1. Standardul 2 - Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Camera de zi era accesibilă copiilor, dotată minimal (cărți, jocuri, televizor) pentru activitățile de relaxare zilnică, **lipsind un calculator/laptop, pe care copiii îl doreau. Echipa de vizită a recomandat conducerii C.T.F. achiziționarea a cel puțin unui calculator/laptop,** potrivit indicatorului S3.2. Standardul 3 – Recreerea și socializarea, Modulul III Viața cotidiană – Nevoi curente, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Au fost vizitate dormitoarele, care erau aerisite, cu ferestre din PVC, geamuri termopan, pereți curați și **pavimentul din parchet laminat, care pe unele porțiuni era uzat.** Instalațiile și corpurile

de iluminat erau funcționale, **fiind necesare unele completări la corpurile de iluminat din dormitoare.**

Mobilierul din dormitoare era în stare bună, adecvat (pat cu saltea, dulap, lenjerie curată), **dar lipseau noptierele din cele 3 dormitoare, fapt pentru care echipa de vizită a recomandat conducerii C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea, completarea mobilierului din dormitoare cu noptiere, repararea sau înlocuirea parchetului uzat și asigurarea corespunzătoare a iluminatului artificial în toate dormitoarele,** potrivit indicatorului S2.1. și 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.

În timpul vizitei, echipa a constatat necesitatea montării unor site de protecție pentru a împiedica pătrunderea insectelor în interiorul tuturor spațiilor din incinta C.T.F..

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (wc, lavoare cu oglinzi, dușuri cu cădiță 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.

Ținând cont de faptul că la data vizitei temperatura din dormitoare era scăzută, echipa de vizită a recomandat conducerii C.T.F. să asigure cu celeritate o temperatură optimă în toate spațiile casei, potrivit indicatorului Im.3, S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. Conducerea complexului a precizat că în cel mai scurt timp posibil vor fi luate măsurile necesare pentru verificarea centralei termice, în scopul asigurării căldurii. Încălzirea și apa caldă erau asigurate cu o centrală termică pe combustibil solid și cu boiler, iar apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, fapt confirmat de copiii intervievați.

Curtea, cu o suprafață generoasă, era amenajată și împrejmuită (bănci, leagăn, piscină, o masă de tenis, coș de baschet, livadă de pomi, o zonă verde etc.).

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 (excursie la Arieșeni, sărbătorirea zilelor de naștere, ieșiri la unele activități socio-culturale în comunitate, zilele orașului, concerte, vizite la Mall, filme, picnic, întreceri sportive etc.).

Au mai menționat că sunt sprijiniți și supravegheați pentru realizarea în bune condiții a activităților școlare și extrașcolare. Unul dintre copii a ținut să prezinte echipei de vizită situația școlară din fișa de evaluare educațională, disponibilă în dosarul personal, cu rezultate bune la învățatură, obținute în primul trimestru la Liceul Tehnologic „Sava Brancovici”.

e) asigurarea hranei

Copiii primeau zilnic trei mese și două gustări, hrana fiind pregătită de personalul C.T.F. și copii, servită la sala de mese, curată, igienizată, aerisită și dotată corespunzător. În magazie existau alimente necesare pentru completarea meniurilor, la solicitarea copiilor. Bucătăria era dotată cu mobilier suficient (chiuvetă, dulapuri, veselă din inox etc.) și cu aparatură electrocasnică funcțională (aragaz cu butelie, hotă, cuptor cu microunde, un sandwich maker, cuptor electric, 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 10⁰⁰, ce urmau a fi servite în ziua vizitei. **Din meniul prezentat echipei de vizită a rezultat că erau servite zilnic copiilor produse alimentare procesate (mezeluri: parizer, salam, crenvurști) la mic dejun, nefiind astfel respectate în totalitate prevederile indicatorului S1.3. Standardul 1 – Alimentație, Modulul III Viață Cotidiană – Nevoi Curente, 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.).**

Echipea 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

C.T.F. avea Autorizație Sanitară de Funcționare în termen legal, eliberată de către Direcția de Sănătate Publică.

În cadrul C.T.F. nu exista un cabinet medical sau un spațiu destinat asistenței medicale. Asistența medicală era asigurată de medicul de familie, starea de sănătate fiind urmărită de asistenta medicală angajată la Complexul de Servicii Sociale Ineu, care o dată pe săptămână își desfășura activitatea și la C.T.F.. Potrivit documentelor, activitatea asistentei medicale consta în: administrarea medicației și tratamentelor necesare pentru toți beneficiarii, dacă era nevoie prezenta copiii la medicul de familie atunci când existau probleme de sănătate, la care se depășea competența; efectuarea controalelor medicale anuale și ori de câte ori era nevoie pentru fiecare beneficiar; întocmirea Planurilor de Intervenție pentru Sănătate pentru fiecare beneficiar și întocmirea tuturor documentelor necesare; efectuarea instruirilor necesare pe diverse teme medicale, atât cu angajații, cât și cu beneficiarii casei.

După admiterea în centru, toți beneficiarii erau înscriși la medicul de familie din localitate, pentru asistență medicală primară, profilactică, de urgență și curativă (prescripție medicală cu tratamentul recomandat), acordată de medicul de familie și de asistenta medicală, monitorizarea stării generale de sănătate a copiilor și asigurarea tratamentului infecțiilor intercurente. După consult, în cazul diagnosticării unor afecțiuni mai grave, care depășeau sfera de competență a asistentei medicale din CTF 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.

La avizier erau afișate într-un loc vizibil copiilor și personalului, 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.

Din interviurile cu copiii și din documentele prezentate, copiilor li s-a asigurat controlul stomatologic, dar câțiva copii încă **prezentau probleme dentare care necesitau programări la stomatolog. La controlul oftalmologic nu au fost prezentați toți beneficiarii**, potrivit prevederilor indicatorului S1.2. Standardul 1 – Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 „*Centrul planifică, pentru fiecare copil, examene medicale de evaluare obligatorii, respectiv un examen stomatologic anual și un examen oftalmologie odată la trei ani*”.

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 similare”, Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

În casă erau cazați copii cu nevoi speciale, încadrați în grad de handicap, 6 copii cu grad de handicap mediu fără tratament neuroleptic, 1 copil cu grad de handicap accentuat și 2 copii fără încadrare în grad de handicap (clinic sănătoși).

Consultațiile medicale de specialitate (neurologie, psihiatrie etc.), evaluarea și prelungirea certificatelor în grad de handicap ale celor 7 copii cu nevoie speciale sau pentru cazuri de agravare a bolilor existente erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la spitale sau policlinici din Arad. Au fost verificate câteva dosare medicale și s-a constatat că s-au întocmit evaluările medicale ale copiilor la timp.

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

Referitor la prescrierea tratamentelor, medicul de familie prescria un tratament gratuit pentru fiecare beneficiar care era bolnav, urmând a i se administra tratamentul atât de către asistentul medical, cât și de personalul aflat la locul de muncă, dacă era necesar. **În camera de zi se aflau unele medicamente depozitate necorespunzător.** După verificarea aleatorie a unor medicamente, s-a constatat că **unul din acestea era expirat (apa oxigenată), iar celelalte nu erau păstrate în condiții corespunzătoare de igienă și siguranță într-un dulap special amenajat, închis cu cheie,**

accesibil doar personalului angajat și de specialitate de la C.T.F., potrivit Indicatorului S1.5. *Centrul asigură depozitarea medicamentelor și a materialelor necesare acordării serviciilor medicale în condiții de siguranță. Centrul deține un spațiu special (dulap, cameră), închis, în care sunt depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale. Spațiul respectiv este accesibil numai personalului de specialitate și coordonatorului centrului Standardul 1 – Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.* Personalul din centru asigură administrarea unor medicamente pentru simptomatologie ușoară (ex. cefalee, dureri menstruale), anunța asistenta medicală și cu acceptul medicului de familie, personalul putea administra medicația. Administrarea medicației era consemnată în fișa medicală a copilului și în condica de medicamente. Materialele igienico-sanitare pentru uzul personal al fiecărui copil erau distribuite în mod corespunzător, ținând cont și de preferințele copiilor.

În cazul apariției unor cazuri de boli infecto-contagioase care necesitau spitalizare, copilul era trimis pentru internare, la recomandarea medicului de familie. În anul 2022 nu existaseră în centru persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase.

Nu au existat solicitări la serviciul de urgență 112 pe parcursul anului 2022, nu a fost internat niciun beneficiar, iar analizele periodice au fost făcute la timp.

Casa de tip familial avea în dotare **o trusă medicală de urgență incompletă, într-o cutie ce se afla în bucătărie, nefiind la loc vizibil pentru beneficiari, iar unele medicamente (betadină) 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 complexului exista un post de psiholog, vacant, astfel încât la momentul vizitei în C.T.F. nu erau asigurate serviciile psihologice, potrivit prevederilor indicatorului S 1.5 Standardul 1 Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 25/2019 „*Centrul întocmește, pentru fiecare copil, un dosar personal, denumit dosarul personal al beneficiarului, care conține obligatoriu următoarele documente: ... fișa de evaluare psihologică a copilului*”.

Totuși, a doua zi după efectuarea vizitei, în urma discuției avute cu conducerea complexului, prin solicitarea cu nr. 984/6.10.2022, aprobată prin adresa cu nr. 40879/10.10.2022, a fost desemnat un psiholog din cadrul S.M.C.A.M-C.A.M.P., pentru a asigura servicii de consiliere și evaluare

psihologică copiilor/tinerilor din casă. **Echipa de vizită recomandă continuarea demersurilor în vederea ocupării postului vacant de psiholog.**

h) sesizări și reclamații

Centrul deține o Procedură de sistem (PS:82) privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor protejați în serviciul de tip rezidențial, 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, și că nu erau înregistrate sesizări/reclamații în anii 2021 - 2022.

În Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, care era disponibil la sediul complexului, 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 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.

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 Casei de Tip Familial nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea - Complexul Servicii Sociale Ineu, 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. întocmirea tuturor registrelor pentru C.T.F. nr. 2 Sfânta Elisabeta Mocrea, separat de cele ale complexului, astfel încât acestea să fie disponibile pe suport de hârtie la sediul C.T.F., potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 și din ROF;
3. întocmirea documentului din dosarul personal al beneficiarului, în care să se consemneze opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție, pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani, potrivit prevederilor indicatorului S1.5. lit. d) Standardul 1 - Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
4. revizuirea Planului individualizat de protecție (PIP) a copilului, după 6 luni, pe baza rezultatelor rapoartelor trimestriale, și întocmirea procesului verbal al reuniunii de analiză semestrială a PIP, astfel încât să fie disponibil la dosarul beneficiarului, potrivit prevederilor indicatorului S2.1. Standardul 2 - Planificarea serviciilor, Modulul II Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
5. rubricarea Registrului 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.) necesare pentru o evidență clară, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
6. rubricarea Registrului de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, astfel încât să se poată consemna modul de rezolvare a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor (data la care s-a răspuns);
7. achiziționarea a cel puțin unui calculator/laptop, potrivit indicatorului S3.2. Standardul 3 - Recreerea și socializarea, Modulul III Viața cotidiană – Nevoi curente, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
8. completarea mobilierului din dormitoare cu noptiere, repararea sau înlocuirea parchetului uzat și asigurarea corespunzătoare a iluminatului artificial în toate dormitoarele, potrivit indicatorului S2.1. și S3.1. Standardul 3 – Cazare, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
9. asigurarea cu celeritate a unei temperaturi optime în toate spațiile casei, potrivit indicatorului Im.3, S2.1. Standardul 2 – Siguranță și protecție, Modulul VI Mediul fizic de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;

10. continuarea demersurilor în vederea ocupării postului vacant de psiholog în cadrul complexului;
11. 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;
12. 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;
13. completarea trusei de prim ajutor, înlocuirea medicamentelor expirate existente în trusă la o anumită perioadă stabilită și amplasarea acesteia la loc vizibil pentru beneficiari;
14. 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;
15. 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;
16. prezentarea copiilor la medicii specialiști pentru efectuarea controlului stomatologic la 1 an și oftalmologic la 3 ani, potrivit prevederilor indicatorului S1.2. Standardul 1- Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
17. depozitarea și păstrarea corespunzătoare a medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale și verificarea periodică a datei de expirare a medicamentelor, potrivit Indicatorului S1.5. al Standardului 1 - Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
18. montarea unor site de protecție, pentru a împiedica pătrunderea insectelor în interiorul spațiilor din incinta C.T.F..f

Craiova, 11 noiembrie 2022

