



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind  
prevenirea torturii - MNP

Aprob,  
Avocatul Poporului  
  
Renate Weber

### **Raport**

***privind vizita desfășurată la Casa de Tip Familial str. Cireșului nr 88 -  
Complex Servicii de tip Rezidential pentru Copii „Sfânta Maria” Balș,  
județul Olt***

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

Craiova – 2023



## **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 2023, la data de 31 ianuarie 2023 a fost efectuată o vizită inopinată la Casa de Tip Familial (CTF) str. Cireșului nr. 88 - Complex Servicii de tip Rezidential pentru Copii (C.S.R.C.) „Sfânta Maria” Balș, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) 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, 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 - MNP.

La începutul vizitei, reprezentanții MNP au prezentat conducătorului complexului, respectiv doamnei Irina Cearapin, temeiul legal în baza căruia se desfășoară vizita, etapele desfășurării acesteia, modalitatea de întocmire a Raportului de vizită, emiterea recomandărilor, precum și obligațiile instituției vizitate, potrivit prevederilor din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată.

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

### **a) informații generale**

Casa de Tip Familial din cadrul Complexului Servicii de tip Rezidential pentru Copii- CSRC „Sfânta Maria” Balș este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Olt din data de 29.11.2007.

Este parte componentă a Complexului de Servicii de tip Rezidențial pentru Copii (C.S.R.C.) „Sfânta Maria” Balș, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului – DGASPC Olt, având licență de funcționare provizorie, pentru un an, eliberată la data de 03.08.2022.

Deține autorizație sanitară de funcționare eliberată la data de 21.04.2022 de către Direcția de Sănătate Publică – DSP a județului Olt.

Casa de Tip Familial – CTF strada Cireșului nr. 88 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, 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 – CJ Olt din data de 24.02.2022.

Scopul serviciului social este de a asigura copiii/tinerii, ca măsură de protecție specială, servicii personalizate, adecvate nevoilor individuale (cazare, asistență medicală, îngrijire personală, educare, dezvoltare abilități pentru viață independentă, consiliere psihosocială și suport emoțional, reintegrare familială și comunitară, socializare și activități culturale, supraveghere, recuperare/reabilitare, hrană etc.).

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în CT. sunt: copiii/tinerii cu dizabilități care provin din familii în situații de risc, fiind necesară separarea temporară a copilului de familie; prezintă afecțiuni (dizabilități) care necesită îngrijire specializată; pot pune în pericol climatul socio-afectiv din familia asistentului maternal profesionist; sunt separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii în condițiile legii a măsurii plasamentului în acest tip de serviciu; copii pentru care s-a dispus, în condițiile legii, plasamentul în regim de urgență și care au împlinit vârsta de 18 ani și beneficiază, în condițiile legii, de protecție specială.

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 DGASPC Olt sau a Dispoziției de plasament în regim de urgență emise de Directorul General al



DGASPC și menținute de către instanța de judecată, respectiv a ordonanței președințiale de plasare a copilului în regim de urgență la CTF.

Capacitatea legală a casei este de 6 locuri de cazare, la data vizitei fiind cazați 6 beneficiari (4 băieți și două fete), cu vârste între 13 și 17 ani, beneficiarii fiind reprezentați legal de șeful centrului.

Fiecare copil era înscris într-o formă de învățământ, 4 copii frecventau cursurile Centrului Școlar pentru Educație Incluzivă Balș și 2 cursurile Școlii Speciale Balș.

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

**Am constatat că CTF nu deținea materiale informative de prezentare privind activitățile derulate și serviciile oferite, pentru a fi consultate de beneficiari și părinții acestora, potrivit prevederilor indicatorului S1.1 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, etc.).

Regulamentul de organizare și funcționare – ROF, Codul de etică, Carta drepturilor beneficiarilor și Procedurile operaționale erau disponibile pe suport de hârtie la sediul CTF, **dar Regulamentul de organizare și funcționare și câteva proceduri nu erau revizuite și întocmite potrivit prevederilor indicatorului S1.2 Standardul 1 - Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.**

Am constatat că documentele revizuite și întocmite potrivit prevederilor legale erau disponibile pe suport de hârtie la sediul Complexului Servicii de tip Rezidențial pentru Copii „Sfânta Maria” Balș, fiind transmise de furnizorul de servicii, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. **Echipei de vizită a recomandat conducerii Complexului Servicii de tip Rezidențial pentru Copii „Sfânta Maria” Balș ca Regulamentul de organizare și funcționare, dar și celelalte documentele întocmite și revizuite să fie păstrate la sediul Casei de Tip Familial str. Cireșului nr. 88, potrivit prevederilor Im1, S1.2 Standardul 1 - Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.**



Au fost verificate câteva registre (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.) și s-a constatat că erau numerotate, înregistrate și semnate.

Registrul de vizite și ieșiri din centru conținea fișele nominale ale copiilor, în care erau consemnate ieșirile zilnice ale acestora și vizitele primite.

Sesiunile de instruire a personalului se consemnau în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.

În Registrul de încetare a serviciilor erau înregistrate, în anul 2022, două cazuri în care beneficiarilor le-a încetat acordarea serviciilor în CTF. **Registrul de încetare a serviciilor nu era completat corespunzător rubricăției existente, nefiind consemnate toate 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 S2.3. Standardul 2 - Încetarea îngrijirii în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. De asemenea, în Procedura operațională privind încetarea serviciilor (PO - CMB - 04.6), existentă la sediul C.S.R.C., la pct. 9.3. – „Îndeplinirea condițiilor de securitate la părăsirea serviciului social”, se menționează că: *„Centrul deține un Registor de evidență privind încetarea serviciilor acordate în care se consemnează toate 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 va avea domiciliul/rezidența copilul, în perioada imediat următoare părăsirii centrului”*.

În Registrul de evidență a incidentelor deosebite nu erau înregistrate în CTF incidente deosebite în perioada 2022 - 2023, fapt confirmat și de copiii intervievați.

Au fost verificate dosarele 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. **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 CTF 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.**

Asistentul social, prezent la data vizitei la sediul CSRC, era înregistrat la Registrul Național al Asistenților Sociali din România și realiza activitățile potrivit atribuțiilor din fișa postului, conform treptei de competență deținută. Au fost verificate câteva documente întocmite de asistentul social pentru beneficiarii din CTF și s-a constatat că nu era aplicată parafa pe documentele profesionale întocmite, potrivit art. 10 alin. (1) din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali, privind acordarea treptelor de competență profesională.

#### **b) structura de personal**

Potrivit Statului de personal, la CT.F. str. Cireșului nr. 88 existau 9 posturi (2 asistenți medicali, 2 educatori, 2 instructori de educație, 2 îngrijitori și 1 educator puericultor), fiind vacant un post de educator. Șeful complexului a precizat că serviciile de specialitate erau asigurate de personalul din cadrul complexului (asistent social și psiholog).

Personalul lucrează în ture (12 ore), câte 2 ore pe tură, asigurând permanent supravegherea beneficiarilor. Angajații au participat, în anul 2022, la cursuri de formare continuă în domeniul asistenței sociale și protecția copilului, organizate la DGASPC Olt, cu durata de 42 de ore, cu diverse teme (Tehnici de comunicare în lucrul cu copiii cu dizabilități, Controlul comportamentului și tipuri de dizabilități, respective Protecția copilului împotriva abuzului).

#### **c) condiții de cazare**

Casa de Tip Familial str. Cireșului nr. 88 este amplasată în orașul Balș, județul Olt, într-o clădire cu parter și etaj, destinată exclusiv pentru serviciul social, adecvată pentru asigurarea accesului copiilor și vizitatorilor.

La parter erau amenajate un dormitor pentru băieți, camera de zi, bucătăria și grupul sanitar pentru copii.

La etajul clădirii, accesul se făcea pe o scară interioară într-un hol, din care se intra în două dormitoare cu câte două paturi, unul pentru fete, unul pentru băieți, și un grup sanitar.

Camera de zi era folosită pentru activități educative/recreative, pentru studiu și pentru servirea mesei. Era dotată cu canapea, fotoliu, televizor, masă cu scaune, **lipsind un calculator/laptop, pe care copiii îl doreau. Echipa de vizită a recomandat conducerii CTF 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 dormitoare, care erau aerisite, cu ferestre din PVC, geamuri termopan, pereți curați și pavimentul din parchet laminat. Instalațiile și corpurile de iluminat erau funcționale, mobilierul din dormitoare era în stare bună, adecvat (dulapuri pentru haine, birou, televizor, corpuri suspendate, pat cu saltea, lenjerie curată etc.).

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (wc, lavoare cu oglinzi, cadă cu duș corp suspendat etc.), cu instalații tehnico-sanitare funcționale. Fiecare beneficiar avea propriile obiecte igienico-sanitare (periuță, 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 alimentată cu gaz, apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, fapt confirmat de copiii intervievați.

Curtea era împrejmuită, amenajată cu băncuțe, leagăn, tobogan și o zonă verde.

Au fost intervievați beneficiarii prezenți și au menționat atașamentul personalului față de ei, fiind mulțumiți de condițiile din centru, relatând diverse aspecte din activitățile desfășurate (sărbătorirea zilelor de naștere, ieșiri la unele activități socio-culturale în comunitate, spectacole organizate în orașul Balș etc.).

Au mai menționat că sunt sprijiniți și supravegheați pentru realizarea în bune condiții a activităților școlare și extrașcolare. A fost verificată situația școlară din fișa de evaluare educațională, disponibilă în dosarul personal al unui beneficiar, cu rezultate bune la învățătură, obținute în primul trimestru la Centrul Școlar pentru Educație Incluzivă Balș.

**Am constatat că în cursul anului 2022 centrul nu a organizat și facilitat participarea copiilor la cel puțin o excursie pe an sau cel puțin o tabără anual**, potrivit indicatorului S3.3. Standardul 3 – Recreerea și socializarea, Modulul III Viața cotidiană - Nevoi curente, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.



#### **d) asigurarea hranei**

Hrana zilnică a beneficiarilor era asigurată și preparată de personal în bucătăria casei, igienizată și dotată corespunzător, servirea mesei făcându-se în camera de zi.

În camera de zi, **am constatat prezența gândacilor de bucătărie. Echipa de vizită recomandă conducerii casei continuarea acțiunilor de dezinsecție în toate spațiile casei, în mod periodic, și verificarea substanțelor folosite sau înlocuirea lor cu altele mai eficiente, potrivit art. 38 lit. b) din Legea Nr. 95/2006 republicată privind reforma în domeniul sănătății.**

Din meniul prezentat echipei de vizită, a rezultat că **erau servite zilnic copiilor produsele alimentare procesate de tip mezeluri (salam / crenwurst) 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.**

**Echipa de vizită a constatat că nu erau prelevate probe alimentare în recipiente corespunzătoare și etichetate corect, 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.**

#### **e) asigurarea asistenței pentru sănătate**

Asistența medicală era asigurată de medicul de familie, starea de sănătate a copiilor de la Casa de tip familial str. Cireșului nr. 88 fiind urmărită de două asistente medicale angajate la Complexul Rezidențial de Servicii Sociale pentru copii „Sf. Maria” Balș (C.R.S.S.C.), ori de câte ori era nevoie.

Toți copiii erau înscriși la medicul de familie din localitate și beneficiau de asistență medicală primară preventivă, profilactică, de urgență și curativă (prescripție medicală cu tratamentul recomandat, după caz), acordată de medicul de familie împreună cu asistenta medicală de la cabinet, dar și de asistenta medicală de la Complex. Se efectua monitorizarea stării generale de sănătate a copiilor și se asigura tratamentul infecțiilor intercurente. După consult, în cazul diagnosticării unor afecțiuni mai grave, care depășeau sfera de competență a asistentei medicale și a medicului de familie, copilul era prezentat la spital pentru efectuarea unui examen medical complet și a analizelor medicale, sau era



apelat serviciul 112, în caz de urgență medicală. Cei 6 copii au fost vaccinați antigripal prin Programul Național Anual de Vaccinare Antigripală.

În casă erau cazați copii cu dizabilități psihice, 4 copii încadrați în grad de handicap grav, din care unul avea asistent personal și 2 copii încadrați în grad mediu. Patru copii erau la școală, un copil rămăsese în casă, din cauza unei viroze respiratorii (fusesse consultat de medicul de familie), și un alt copil se afla la medicul de familie pentru un consult clinic (viroză respiratorie), însoțit de un educator. Cei doi copii fuseseră testați Covid-19, rezultatele fiind negative.

Evaluarea medicală, consultațiile medicale de specialitate și prelungirea certificatelor în grad de handicap ale celor 6 copii cu nevoi speciale sau pentru cazuri de agravare a bolilor existente, erau asigurate prin prezentarea lor la spitale sau policlinici din Slatina (Secția de Psihiatrie pediatrică a Spitalului Județean de Urgență din Slatina).

Evaluările medicale ale copiilor au fost întocmite la timp, planul de intervenție pentru sănătate în primele 15 zile de la admitere, controlul stomatologic o dată pe an și cel oftalmologic la 3 ani, potrivit prevederilor Ordinului nr. 25/2019.

Administrarea tratamentului era notată în fișa de consultații medicale a copilului și în condica de medicamente. S-a verificat condica de medicamente unde erau consemnate medicamentele prescrise de medicii specialiști. Medicul de familie prescria un tratament gratuit pentru fiecare beneficiar care era bolnav sau conform scrisorilor medicale, urmând a i se administra tratamentul atât de către asistentul medical, cât și de personalul instruit.

În camera de zi se aflau unele medicamente păstrate într-un dulap. **Dulapul nu era închis, medicamentele nefiind păstrate în condiții de siguranță. Recomandăm personalului achiziționarea un dulap special pentru depozitarea medicamentelor, închis cu cheie, accesibil doar personalului angajat și de specialitate de la CTF**, potrivit Indicatorului S1.5, Standardul 1 – Asistența pentru sănătate, Modul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. Materialele igienico-sanitare pentru uzul personal al fiecărui copil erau păstrate și distribuite în mod corespunzător, ținând cont și de preferințele copiilor.

S-a verificat Registrul pentru instruirea continuă a personalului. Personalul a participat la sesiuni de instruire susținute de șefa centrului și la nivelul DGASPC Olt, cu teme ce respectau cerințele standardului.

S-a constatat că **nu s-au desfășurat cursuri de prim ajutor certificate pentru angajații casei, fapt pentru care echipa de vizită recomandă conducerii centrului planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate privind instruirea personalului centrului, cu înregistrarea și consemnarea lor în Registrul de instruire pentru personal**, potrivit Indicatorului S1.3, Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Echipa de vizită a constatat că **datele de contact ale medicului de familie și/sau ale altor cadre medicale, precum și numărul de telefon 112 pentru situații de urgență de natură medicală nu erau afișate într-un loc accesibil și cunoscut întregului personal și copiilor**, potrivit Indicatorului S1.1, Standardul 1 Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

În anul 2022, nu s-au înregistrat apeluri la Serviciul de urgență 112. De asemenea, în anul 2022 nu au avut loc internări, iar analizele periodice au fost făcute la timp.

Referitor la gestionarea Covid-19, pe perioada pandemiei Covid-19, în timpul stării de alertă și de urgență, au fost luate măsuri cu respectarea obligatorie a normelor transmise de DSP Olt. În cursul anului 2022, până la data vizitei, nu au avut loc infectări cu Sars-Cov 2 în rândul copiilor din casă sau al angajaților.

Copiii erau mulțumiți de personalul medical care asigura asistența medicală, fiindu-le respectate toate drepturile.

#### **f) asistența psihologică**

Asistența psihologică era asigurată de un psiholog angajat cu normă întreagă din luna august 2022, înscris în Colegiul Psihologilor din Romania din anul 2012, având atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică. Psihologul a participat la sesiuni/cursuri de formare profesională continuă, având diverse tematici: Psihodiagnostic și prognostic proiectiv; Motivația inconștientă în sindromatica actelor psihopatologice; Tehnici de comunicare în lucrul cu copiii cu dizabilități; Controlul



comportamentului și tipuri de dizabilități; Protecția copilului împotriva abuzului; Prevenirea traficului de persoane și a asistenței centrată pe traumă și îngrijirea de sine.

Psihologul dispunea de un cabinet psihologic dotat corespunzător, unde se asigura securitatea emoțională a beneficiarilor și confidențialitatea actului psihologic.

Activitățile desfășurate de către psiholog constau în: intervenție psihologică primară, organizând întâlniri individuale sau de grup cu beneficiarii; consilierea psihologică a copiilor aflați în situații de criză (agresivitate/autoagresivitate, inadaptare școlară, socială, eșec școlar, abandon școlar, absentism, tulburări de comportament și disciplină etc); propuneri și participarea la diverse activități extrașcolare, alături de personalul din serviciile sociale, activități de recreere și socializare; consilierea familiei, desfășurarea de activități de promovare și de facilitare a menținerii legăturii/relațiilor între copii și părinți și/sau alte persoane față de care copiii au dezvoltat atașament; consilierea și orientarea profesională/vocațională pentru tinerii care au vârsta prevăzută de lege pentru a intra pe piața muncii; sesiuni de informare-consiliere a copiilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a acestora, întocmind fișă/protocol/raport de consiliere; sprijin psihologic și consilierea copiilor care au fost intimidați, discriminați, care au fost expuși oricărei forme de abuz, neglijare, exploatare sau orice altă formă de violență, tratamente inumane sau degradante; menținerea relației copil-familie, acordând consiliere de specialitate ambelor părți, după caz, în vederea integrării/reintegrării în familie; terapie ocupațională, prin desfășurarea diverselor activități de tip lucrativ, exerciții, jocuri, fișe de lucru; întocmirea fișei de evaluare psihologică trimestrială pentru copilul cu dizabilități și/sau cerințe educaționale speciale, care consta în evaluarea personalității copilului, comportamentul social adaptativ, integrarea socială, profilul psihologic, utilizând ca metode de evaluare observația clinică, interviul semistructurat, chestionare, teste; întocmirea programului de abilitare-reabilitare funcțională, trimestrial, adaptând obiectivele în funcție de gradul de handicap, tipul de dizabilitate, gradul de maturitate și înțelegere al fiecărui beneficiar; întocmirea fișei trimestriale de monitorizare abilitare-reabilitare funcțională, care conținea informații actualizate privind beneficiile, serviciile și intervențiile cuprinse în programul de abilitare-reabilitare funcțională; însoțirea copiilor la diverse instituții, la nevoie (spital, tribunal, poliție, primărie etc); îndrumarea personalului în activitățile de organizare și formare pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, modalități de lucru cu copiii; asistență psihologică minorilor audiați de către organele de poliție.

În urma consultării dosarelor psihologice întocmite pentru fiecare beneficiar, au mai fost identificate următoarele documente completate de către psiholog: Fișă de consiliere, Protocol de consiliere, Program de consiliere, Raport de informare/consiliere, Proces-verbal de asistare la audiere minori.

**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, care să fie păstrat la sediul centrului, și să cuprindă doar înregistrări cu privire la asistența psihologică acordată în centru.** Registrul se imprimă conform modelului avizat și publicat de către Colegiul Psihologilor din România, fiind numerotat și securizat prin aplicarea parafei și a semnăturii psihologului.

Copiii beneficiau de servicii de abilitare/reabilitare funcțională, terapie ocupațională, terapie educațională, suport psihosocial, logopedie și terapii specifice de compensare, kineto-terapie, în cadrul centrului vizitat, al Centrului Școlar pentru Educație Incluzivă Balș, și Școala Profesională Specială Balș.

Toți copiii erau incluși în programe de consiliere psihologică, cu obiective adaptate individual. Psihologul stătea de vorbă zilnic cu copiii, din documentele consultate a rezultat că au fost abordate diverse probleme: dificultăți de acomodare, manifestări de agresivitate, terapie suportivă, acceptarea situației, gestionarea emoțiilor negative, îmbunătățirea stimei de sine și a siguranței personale, construirea unor relații de prietenie în centru etc. Copiii participau la diverse activități de terapie ocupațională, activități de dezvoltare a abilităților motrice, jocuri în aer liber, beneficiaseră de activități relaxante, educative, de sănătate, de socializare, de consiliere și de reabilitare psihosocială (menite să faciliteze adaptarea la noul mediu, să diminueze manifestările impulsive de la nivel verbal și comportamental), asigurându-se permanent suportul afectiv-emoțional.



### **g) sesizări și reclamații**

Centrul deține o Procedură de sistem (PO-CMB-08.6) 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 drepturile pe care le aveau cu privire la informarea asupra demersurilor pentru rezolvarea și primirea răspunsului.

Echipa de vizită a constatat că în CTF erau asigurate condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor copiilor/părinților cu privire la serviciile primite, și nu au fost înregistrate sesizări/reclamații în anii 2022 - 2023.

În Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, care era disponibil la sediul centrului, se consemna săptămânal verificarea recipientului de colectare a sesizărilor/reclamațiilor.

Completarea datelor în registru se efectua de o persoană desemnată de coordonatorul centrului, ale cărei atribuții erau înscrise în fișa postului.

Din interviurile beneficiarilor a rezultat că aceștia erau informați asupra modalității de formulare a eventualelor sugestii, sesizări și reclamații, 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 Complexului Servicii de tip Rezidențial pentru Copii „Sfânta Maria” Balș, din cadrul DGASPC Olt, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. întocmirea materialelor informative de prezentare privind activitățile derulate și 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. păstrarea la sediul Casei de Tip Familial strada Cireșului nr. 88 a Regulamentului de organizare și funcționare, precum și a celorlalte documente întocmite și revizuite, potrivit prevederilor Im1, S1.2 Standardul 1 - Admiterea în centrul rezidențial, Modulul I Accesarea Serviciului, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
3. completarea corespunzătoare a Registrului de încetare a serviciilor, potrivit rubricăției existente, prin consemnarea tuturor informațiilor referitoare la condițiile în care s-a efectuat încetarea serviciilor, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 și din Procedura operațională privind încetarea serviciilor;
4. 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;
5. aplicarea parafei pe documentele profesionale întocmite de asistentul social, în dosarele personale ale beneficiarilor din C.T.F., potrivit art. 10 alin. (1) din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali, privind acordarea treptelor de competență profesională, publicată în Monitorul Oficial, nr. 315/06.05.2011;
6. achiziționarea cel puțin a 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;
7. organizarea/facilitarea participării copiilor la cel puțin o excursie pe an sau cel puțin o tabără anual, potrivit indicatorului S3.3. Standardul 3 - Recreerea și socializarea, Modulul III Viața cotidiană - Nevoi curente, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
8. continuarea demersurilor în vederea ocupării postului vacant de educator în cadrul C.T.F;
9. înființarea unui Registru de evidență a actelor profesionale pentru activitatea psihologică desfășurată în centru, care să fie numerotat și ștampilat;
10. achiziționarea unui dulap pentru depozitarea medicamentelor și materialelor necesare tratamentelor medicale, în condiții de siguranță, închis cu cheie și la care numai personalul angajat și cel de specialitate are acces, potrivit Indicatorului S1.5. al Standardului 1 – Asistența pentru sănătate, Modulul IV Sănătate, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
11. planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate pentru angajații casei, 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. afișarea într-un loc accesibil întregului personal și copiilor 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;
13. continuarea acțiunilor de dezinsecție în toate spațiile casei, în mod periodic, și verificarea substanțelor folosite sau înlocuirea lor cu altele mai eficiente, potrivit art. 38 lit. b) din Legea Nr. 95/2006 din 14 aprilie 2006 republicată privind reforma în domeniul sănătății;
14. evitarea servirii zilnice a produselor alimentare procesate (mezeluri), 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.

Craiova, 15 februarie 2023

