



AVOCATUL POPORULUI



Aprob,

Avocatul Poporului

Renate Weber
Renate Weber



Raport

***privind vizita desfășurată la Centrul Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru
Persoane Fără Adăpost Victoria, județul Brașov***

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**

Alba Iulia – 2023

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În conformitate cu art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborat cu art. 19 lit. a) din Protocolul Opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante din 18.12.2002, precum și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, instituția Avocatul Poporului, prin reprezentanții Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, Centrul Zonal Alba, respectiv, domnul _____ jurist, doamna _____ psiholog și domnul _____ medic, consilieri ai Centrului Zonal Alba, am efectuat la data de 15.12.2022, împreună cu reprezentantul Organizației Neguvernamentale „Un copil, o speranță – UCOS” Sibiu, doamna _____ o vizită la **Centrul Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru Persoane Fără Adăpost - C.R.A.R.S.P.F.A.**, din cadrul **Complexului de Servicii- C.S. Victoria**, cu sediul în loc. Victoria, str. Policlinicii, nr. 12, județul Brașov,

Vizita a avut următoarele **obiective**: consolidarea protecției persoanelor aflate în centrul social, împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție - MNP, care ar fi putut apărea în timpul vizitei.

Această vizită s-a realizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu scopul îndeplinirii rolului MNP de examinare, în mod regulat, a tratamentului aplicat persoanelor private de libertate în locurile de detenție, prin transmiterea de informații/documente și prin dialogul purtat între toate părțile implicate în efectuarea vizitei (angajați, beneficiari și membrii echipei de vizitare). Astfel, efectuarea vizitei a presupus și solicitarea de copii de pe documente, purtarea unor discuții cu conducerea / reprezentanții unității vizitate și cu personalul unității.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații generale

Pe parcursul vizitei, întrucât șefa de centru, doamna _____ se afla în concediu de odihnă, au avut loc discuții cu doamnele _____ și _____ asistente sociale, care au răspuns cu promptitudine solicitărilor echipei de vizită. Au fost consultate dosare, registre și alte documente, iar în urma vizitei, discuțiilor și analizei documentelor s-au constatat următoarele:



Serviciul social **C.R.A.R.S.P.F.A.** funcționează în cadrul Complexului de Servicii Victoria și este administrat de **Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului-D.G.A.S.P.C. Brașov**, în calitate de furnizor de servicii sociale, acreditată conform Certificatului de acreditare seria AF nr. 001304/ 14.04.2014. **Complexul de Servicii Victoria** are în componență următoarele structuri: **Centrul Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru Persoane Fără Adăpost**, Centrul de Îngrijire și Asistență C.I.A. Sfântul Gheorghe, Locuința Maxim Protejată Sfântul Nicolae, Locuința Maxim Protejată Sfântul Gavril, Compartimentul Administrativ-Contabil și Compartimentul de îngrijire/ asistență socio-medicală.

Serviciul social a fost acreditat în anul 2022, în conformitate cu prevederile **Legii nr. 197/ 2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare**, și deținea Licența de Funcționare nr. 0011449, emisă de către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, valabilă până la data de 09.11.2026, având codul de serviciu social 8790-CR-PFA-I. Sub aspect metodologic, centrul funcționa 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, **Hotărârea Guvernului nr. 867/ 2015** pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile acestui domeniu de activitate.

Unitatea deținea autorizație sanitară de funcționare D.S.P., autorizației sanitare veterinare D.S.V.S.A., **însă nu avea autorizația de securitate la incendiu, I.S.U. În acest sens, având în vedere starea de vulnerabilitate dată de statusul medical al beneficiarilor, echipa de vizită recomandă conducerii centrului, efectuarea demersurilor necesare pentru obținerea autorizației de securitate la incendiu.**

Standardul minim de calitate aplicabil este prevăzut în **Ordinul 29/ 2019** pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale **Anexa nr. 4-** Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost.

Din punct de vedere administrativ, centrul a fost înființat și organizat în baza Hotărârii Consiliului Județean Brașov nr.179/ 28.05.2020, ca și componentă funcțională în cadrul



Complexului de Servicii Victoria, în structura D.G.A.S.P.C. Brașov, aflată în subordinea Consiliului Județean Brașov.

Scopul acestei structuri era acela de a asigura acordarea de servicii sociale specializate, respectiv îngrijire personală, supraveghere, consiliere psihosocială și suport emoțional, în vederea integrării / reintegrării familiale și comunitare, cazare pe perioadă determinată, de până la doi ani, masă, precum și alte activități după caz, îngrijire medicală curentă, orientare vocațională, consiliere juridică, alte activități administrative etc., prevăzute de Legea asistenței sociale nr. 292/ 2011, cu modificările ulterioare.

b) beneficiarii centrului

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în acest centru erau persoane adulte fără adăpost, a căror situație este definită la art. 6 lit. z din Legea 292/ 2011 cu modificările și completările ulterioare ca fiind *o categorie socială formată din persoane singure ori familii care, din motive singulare sau cumulate de ordin social medical, financiar-economic, juridic ori din cauza unor situații de forță majoră, trăiesc în stradă, locuiesc temporar la prieteni sau cunoscuți, se află în incapacitate de a susține o locuință în regim de închiriere ori sunt în risc de evacuare, se află în instituții sau penitenciare de unde urmează ca, în termen de 2 luni, să fie externate, respectiv eliberate și nu au domiciliu de reședință.*

Admiterea în acest serviciu se realiza conform **Procedurii operaționale** privind admiterea beneficiarilor în cadrul C.R.A.R.S.P.F.A. Victoria, cod PO 206/ 15.04.2021, aprobată de conducerea furnizorului de servicii sociale, respectiv D.G.A.S.P.C. Brașov. Evidența beneficiarilor admiși se ținea într-un **Registru special de evidență** a beneficiarilor, în care erau consemnate următoarele: data și ora primirii, numele și prenumele beneficiarului, seria și numărul cărții de identitate, o declarație pe proprie răspundere privind datele personale, ultima adresă de rezidență, starea civilă, iar în situația în care exista, locul de muncă și eventual organizația/ instituția care l-a referit centrului.

Într-un termen de maximum 7 zile de la înregistrarea în registrul de evidență privind admiterea beneficiarilor, termen respectat în cazul tuturor beneficiarilor din acest serviciu, centrul încheia cu beneficiarul un contract de furnizare servicii, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Perioada de ședere în centru era determinată, de până la 2 ani, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar și raportat la nevoile individuale ale acestuia.

Capacitatea legală a centrului era de 25 de persoane, iar la data vizitei, erau găzduiți 8 beneficiari, respectiv, 7 bărbați și o femeie. De la debutul activității (anul 2021) și până la data vizitei, în centru au fost găzduite 29 de persoane adulte. Dintre acestea un procent de 80%,



au fost persoane cu deficiențe funcționale, care nu beneficiau de nici un fel de suport, din cauza faptului că nu dețineau certificat de încadrare într-un grad de handicap care, pe lângă un venit material, le conferea statutul de persoană asigurată medical, precum și posibilitatea de a accesa serviciile unui centru pentru persoane cu dizabilități. Ulterior admiterii în acest serviciu, persoanele care întruneau condițiile legale sub aspect medico-psiho-social, beneficiind de asistența specialiștilor, au parcurs procedura de evaluare și li s-a eliberat un certificat de încadrare în grad și tip de handicap.

La data vizitei, structura de vârstă, mediul de proveniență și statusul medico-social al beneficiarilor centrului era următorul: un bărbat de 70 de ani, provenit din stradă; un bărbat de 61 ani cu handicap fizic, gradul grav, provenit din familie, după decesul ambilor părinți; un bărbat de 54 de ani cu handicap fizic, gradul mediu, provenit din stradă; un bărbat de 59 de ani cu handicap fizic, gradul mediu, provenit din stradă; un bărbat de 22 de ani cu handicap vizual, gradul accentuat, provenit din sistemul de protecție al copilului; un tânăr de 19 ani provenit din sistemul de protecție al copilului; un bărbat de 51 de ani, cu handicap fizic, gradul accentuat, provenit din stradă; o femeie de 60 de ani cu handicap fizic, gradul grav, provenită de la o organizație neguvernamentală cu activitate în domeniul protecției sociale.

Echipele de vizită au constatat că centrul rezidențial **nu deținea suficiente materiale informative de prezentare, în format fizic, la sediu sau în format electronic (site propriu de prezentare, pagină proprie pe rețelele de socializare, etc.) pentru a fi consultate de beneficiari sau potențiali beneficiari**, în conformitate cu prevederile M.I.-S1.1 din Anexa nr. 4 a Ordinului nr. 29/ 2019: *Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite*. Având în vedere acest aspect, echipa de vizită recomandă remedierea lui, prin elaborarea unor materiale informative, pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic, postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, materiale video și fotografii de informare sau publicitare, privind activitățile derulate condițiile de admitere și serviciile oferite în Centrul Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru Persoane Fără Adăpost, Victoria.

Suspendarea sau încetarea serviciilor acordate beneficiarilor se realiza în baza **Procedurii operaționale** privind suspendarea/ încetarea acordării serviciului social în cadrul C.R.A.R.S.P.F.A. Victoria, cod PO 207/ 15.04.2021, aprobată de conducerea furnizorului de servicii sociale. Principalele situații în care centrul suspendă/ încetează acordarea serviciilor către beneficiar, pe o anumită perioadă de timp pot fi: în cazul părăsirii centrului de către beneficiar prin proprie voință; în cazul internării în spital, în baza recomandărilor medicale; în



caz de transfer într-un alt centru/ instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/ reabilitare funcțională sau de integrare/ reintegrare socială pe perioadă determinată; în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, suspendarea licenței de funcționare a centrului etc.); în caz de deces al beneficiarului; în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în centru în condiții de securitate pentru el, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul centrului; când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

Centrul deținea un **Registru de evidență a ieșirilor din centru**, în care erau înscrise datele de identificare ale beneficiarului, motivele încetării serviciilor, datele de transmitere a notificărilor către serviciile publice de asistență socială, destinatarii notificărilor (denumire, adresă și telefon).

c) spațiile centrului și condițiile de cazare

Centrul funcționa pe un singur nivel al clădirii complexului de servicii sociale, desfășurat pe o suprafață de 585 m², fiind compus din următoarele spații: dormitorul nr. 1 cu 5 paturi, dormitorul nr. 2 cu 6 paturi, dormitorul nr. 3 cu 6 paturi, dormitorul nr. 4 cu 5 paturi și dormitorul nr. 5 cu 3 paturi, singurul prevăzut cu grup sanitar propriu (wc., chiuvetă și duș), **sală de mese** cu 16 locuri, un **izolator** pentru patologie infecto-contagioasă, un **vestiar pentru personal** prevăzut cu o cabină wc și o chiuvetă, o **cabină pentru deșeuri medicale**, un spațiu de **depozitare / pătrare a dispozitivelor asistive** pentru beneficiari (cadre de mers, fotolii rulante etc.), un **grup sanitar destinat beneficiarilor**, compus din **3 cabine de duș** prevăzute cu separatoare din policarbonat și cu perdele, două toalete, o chiuvetă, o mașină de spălat și un uscător. Cu ocazia vizitării grupului sanitar, membrii echipei de vizită au constatat existența **unei prize duble, cu o instalație electrică improvizată, amplasată în zona unei cabine de duș, chiar deasupra dușului**, aceasta constituind un potențial pericol, pentru utilizatorii dușului respectiv, fapt ce a dus la solicitarea echipei, ca această improvizație să fie înlăturată de îndată, de către o persoană calificată. De asemenea, la grupul sanitar, în cabine și pe pereții laterali **nu existau bare de susținere tip mână curentă sau alte adaptări**, care să faciliteze uzul acestor spații și instalații de către persoanele cu dizabilități locomotorii. În acest sens, având în vedere faptul că majoritatea beneficiarilor prezintă deficiențe locomotorii, recomandăm conducerii centrului adaptarea spațiilor și instalațiilor grupului sanitar pentru uzul acestor persoane, așa cum prevede M.IV.-S3.3 și a Im S3.3 din Anexa nr. 4 a Ordinului nr. 29/2019: *Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă respectiv Spațiile igienico-sanitare*



sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.

Camerele de cazare dispuneau de dulapuri pentru obiectele personale ale beneficiarilor, cuiere pentru haine, etajere și aparate TV. Toate camerele beneficiau de lumină și ventilație naturală, erau prevăzute cu instalații de încălzire pentru sezonul rece (calorifere) și se găseau în condiții de curățenie și igienă corespunzătoare. Temperatura în camere era de 21-23 grade Celsius, agentul termic și apa caldă fiind furnizate de la sistemul public al localității. Centrul dispunea și de o **bibliotecă / cameră de zi**, cu un număr de aproximativ 4700 titluri de carte, care însă nu era frecventată de beneficiari, aceștia preferând ca mijloace de recreere vizionarea programelor TV.

d) structura de personal a centrului

În ceea ce privește **structura de personal** a C.R.A.R.S.P.F.A., aceasta este prevăzută și aprobată în statul de funcții, prin **Hotărârea Consiliului Județean Brașov nr. 474/23.12.2021**, fiind formată din următoarele categorii de personal: personal de specialitate de îngrijire, asistență și auxiliar - 10 posturi, respectiv, asistent medical - 2 posturi, infirmier - 4 posturi din care 1 post vacant, îngrijitor - 4 posturi, din care 3 posturi vacante. Dat fiind faptul că C.R.A.R.S.P.F.A. funcționează în cadrul Complexului de Servicii Victoria, beneficiază și de serviciile personalului de conducere - șef centru, personalului de specialitate - asistent social și personalului administrativ financiar-contabil, gospodărire, întreținere reparații, deservire, servicii de curățenie spații, respectiv, economist - 1 post, magaziner - 1 post, muncitor calificat - 2 posturi, paznic - 2 posturi, șofer - 1 post, administrator - 1 post. În decursul anului 2022, au fost angajate 7 persoane: 2 asistenți medicali, 2 îngrijitori și 3 infirmieri, însă aceștia au fost delegați pentru a-și desfășura activitatea pe posturile vacante din cadrul C.I.A Sfântul Gheorghe Victoria și LMP Sfântul Nicolae, ca urmare a numărului mic de beneficiari instituționalizați în C.R.A.R.S.F.P.A. adică o medie de 8 beneficiari/an.

În ceea ce privește instruirea personalului, acesta nu a participat la sesiuni de instruire/ formare profesională, în cursul anului 2022, iar la nivelul centrului nu exista Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, așa cum prevede M.VI.-S2.6 din Anexa nr. 4 a Ordinului nr. 29/ 2019 Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii. Pentru înregistrarea sesiunilor de instruire a personalului, centrul deține și utilizează un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care consemnează numele persoanelor instruite,



data sesiunii de instruire, tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, semnătura persoanei instruite și cea a instructorului.

Din acest punct de vedere, echipa de vizită recomandă a se organiza sesiuni de formare profesională a personalului și a se întocmi un Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului și a se consemna aceste activități în acest registru.

e) asistența medicală

Asistența medicală se asigura în incinta centrului unde era amenajată, la parterul clădirii, în zona de cazare a beneficiarilor, o cameră / sală de tratament cu următoarele dotări: mobilier - un pat de consultație, o masă tip birou, două scaune, un dulap pentru medicația de urgență, aparatură- stetoscop, termometru, tensiometru, cântar și pulsoximetru. De asemenea, a etajul 4 al clădirii în care funcționa complexul exista și un cabinet medical care deservea toate componentele Complexului de Servicii Victoria.

Profilaxia generală și consulturile medicale, în cazul afecțiunilor intercurente, erau asigurate de către medicul de familie pe lista căruia erau înscriși toți beneficiarii centrului. Consultațiile medicale, în alte specialități (cardiologie, medicină internă, neurologie, psihiatrie, etc.) erau asigurate în baza unui bilet de trimitere, eliberat de medicul de familie, prin prezentarea beneficiarilor la cabinetele din ambulatoriile de specialitate din rețeaua publică a sistemului de sănătate. Pe parcursul anului 2022, situația spitalizării beneficiarilor a fost următoarea: **Spitalul Municipal Făgăraș**, cazuistica pentru secția **neurologie** - Afecțiuni degenerative ale sistemului nervos, Epilepsie - crize comițiale, Hidrocefalie cu presiune normală; pentru secția de **medicină internă** - Pneumonie nespecifică, Infecție a tractului urinar, Insuficiență respiratorie, Hipovolemie; pentru secția de boli infecțioase - Enterocolită, iar în **Spitalul Tractorul Brașov** pentru secția de **urologie** a fost efectuată o internare cu diagnosticul de Hidronefroză. În cazul urgențelor medicale, personalul de serviciu solicita serviciul de urgență 112, acordând primul ajutor, în limita competențelor, până la sosirea ambulanței.

Continuitatea furnizării asistenței medicale a beneficiarilor, inclusiv activitatea de administrare a medicației, era asigurată de cele 2 asistente medicale angajate, care aveau program de lucru de 8 ore/ zi.

Activitatea medicală era consemnată în Dosarul medical al beneficiarilor, în Condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile, în Registrul de consultații unde era consemnat, pentru anul 2022, un număr de 57 de consultații de specialitate și cele ale medicului de familie, în caietul de tratamente acute, unde erau înregistrate 168 de operațiuni și în caietul



de monitorizare zilnice a tensiunii arteriale și a temperaturii. De la începutul activității centrului până la data vizitei, nu au fost înregistrate cazuri de deces.

Hrana zilnică a beneficiarilor centrului se prepara de către personalul specializat, la bucătăria complexului de servicii. Meniurile se întocmeau săptămânal și erau vizate de către șeful de centru și personalul cu atribuții în acest sens. Din examinarea listelor de meniuri, puse la dispoziție de către personalul centrului, a rezultat faptul că beneficiarilor li se asigurau trei mese pe zi și două gustări și se urmărea asigurarea unei alimentații echilibrate și variate, în limitele alocărilor bugetare prevăzute de legislația în vigoare.

În ziua efectuării vizitei, **meniul** era următorul: **dimineața** - pâine, piept bacon, telemea, unt și ceai; **prânz** - pâine, ciorbă de salată verde, grătar din piept de curcan și pilaf de orez; **cină** - pâine, parizer și macaroane cu brânză; pentru **gustarea** de la **ora 10** – plăcintă, iar la regim banană și pentru gustarea de la **ora 16** - portocale. Hrana era proaspătă, suficientă atât cantitativ cât și caloric, iar din punct de vedere organoleptic era satisfăcătoare. La nivelul centrului, la data vizitei, se afla un singur beneficiar cu regim alimentar **hiposodat**.

f) cunoașterea și asistența psihosocială a beneficiarilor

Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realiza conform reglementarilor legale, respectiv standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare pe perioadă determinată organizate ca centre rezidențiale pentru persoanele fără adăpost, și în baza **evaluării nevoilor individuale și situației personale a fiecărui beneficiar**. Astfel, beneficiarii erau evaluați din punct de vedere al situației socio-economice și al relațiilor familiale și, în funcție de nevoile individuale identificate, se stabilea perioada maximă de rezidență, precum și serviciile recomandate. Evaluarea inițială se realiza de către un asistent social al centrului, membru în Colegiul National al Asistenților Sociali din România, cu treapta de competență profesională, **principal**.

Reevaluările beneficiarilor se realizau semestrial, precum și atunci când situația o impunea, iar rezultatele acestora se înscriau în fișele de evaluare/reevaluare ale beneficiarilor.

Centrul acorda serviciile sale în baza **unui Plan de intervenție** elaborat în urma evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului și care cuprindea informații privind: numele și vârsta beneficiarului, serviciile acordate, programarea serviciilor (zilnică, săptămânală sau lunară), monitorizarea situației beneficiarului, numele și profesia persoanei care a elaborat planul și semnătura acesteia, numele și semnătura responsabilului de caz care monitoriza acordarea serviciilor și situația beneficiarului și semnătura beneficiarului.



Dosarul de servicii al beneficiarului cuprindea **Fișa de evaluare/ reevaluare și Planul de intervenție**.

În privința **serviciilor acordate**, pentru facilitarea **integrării/ reintegrării sociale** a beneficiarilor, specialiștii centrului elaborau și aplicau **programe de integrare/ reintegrare socială**. Serviciile recomandate, cuprinse în cadrul programelor de integrare/reintegrare socială, se axau pe informare și consiliere privind drepturile sociale, promovarea inserției/reinserției familiale, reluarea contactelor sociale, educație extracurriculară privind un stil de viață sănătos pentru prevenirea și combaterea consumului de droguri, alcool, tutun, prevenirea bolilor transmisibile, pentru dezvoltarea abilităților pentru o viață independentă, educație civică, educație sexuală, consiliere / orientare vocațională, facilitarea accesului la cursuri de formare / reconversie profesională, facilitarea accesului la un loc de muncă, facilitarea accesului la servicii medicale, suport pentru procurarea actelor de identitate, alte activități care aveau rolul de a contribui la reinserția persoanei în familie și în comunitate.

În urma verificării unui număr de 3 dosare ale beneficiarilor, **echipa de vizită a constatat caracterul general al recomandărilor indicate, considerând că formulările mai concrete privind acțiunile și modalitățile specifice în vederea atingerii obiectivelor stabilite în Programele de integrare / reintegrare socială ar putea avea un impact mai mare în atingerea obiectivelor stabilite în Programele de integrare/ reintegrare socială**.

În anul 2021, au fost instrumentate **7 cazuri în scopul integrării / reintegrării sociale**. Astfel, 3 beneficiari au fost sprijiniți în vederea obținerii certificatului de încadrare în grad de handicap și, apoi, au fost transferați în C.I.A. Sfântul Gheorghe, un beneficiar a fost transferat în Centrul pentru Persoane Vârstnice Castanul din Orașul victoria, un beneficiar a fost reintegrat socio profesional, s-a identificat loc de muncă și cazare, un beneficiar a solicitat încetarea serviciilor, o persoană de origine indiană a fost găzduită provizoriu, până când s-a realizat repatrierea sa în țara de origine.

Pe parcursul anului 2022, s-au înregistrat 16 intrări și 13 ieșiri în și din centru. Astfel, 2 persoane au fost transferate la C.I.A. Sfântul Gheorghe, după ce au fost sprijinite în vederea obținerii încadrării în grad de handicap, 6 beneficiari au fost transferați la LMP Sfântul Nicolae și 5 beneficiari au plecat din centru, la cerere.

Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale. Astfel, pe parcursul anului 2022, în urma demersurilor efectuate, s-au obținut vouchere necesare pentru procurarea de tehnologii și dispozitive asistive, astfel: pentru un beneficiar cu dizabilități de vedere s-a obținut un editor de text, echipamente purtătoare care utilizează inteligența artificială având



funcție de recunoaștere a scrisului de tipar, a culorilor, recunoaștere facială și transformare a conținutului informațional în informație auditivă, în valoare de 23.000 de lei, pentru beneficiara cu dizabilități locomotorii s-a obținut un fotoliu rulant, în valoare de 900 lei, pentru un beneficiar cu dizabilități locomotorii, s-a obținut un fotoliu rulant, în valoare de 900 lei.

Centrul încurajează și sprijină beneficiarii pentru a menține relații cu rudele și prietenii. În vederea menținerii legăturilor cu aceste persoane, exista posibilitatea ca beneficiarii să fie vizitați zilnic, la centru, în intervalul orar 8-20. Doi dintre beneficiarii mențineau legături cu persoanele apropiate, fiind vizitați însă foarte rar. Aceștia au fost însoțiți, în câteva rânduri, de personalul centrului, pentru a-și vizita și ei la rândul lor, rudele sau prietenii.

În **Fișele de monitorizare integrare/ reintegrare socială** erau consemnate intervențiile acordate beneficiarilor, respectiv activități realizate cu scopul stabilirii reședinței, încurajarea beneficiarului de a participa la activitățile cotidiene din comunitate, comunicarea cu firme de recrutare a forței de muncă, identificarea unui loc de muncă, desfășurarea unor dialoguri cu serviciile publice de asistență socială în vederea identificării unei locuințe, înscrierea la cursuri de formare profesională prin parteneri ai A.J.O.F.M., înscrierea la A.J.O.F.M., luare în evidență, întocmirea de adrese către Primăria orașului Victoria, etc.

Din punct de vedere al acordării **serviciilor de reabilitare și integrare socială**, centrul întocmea beneficiarilor **Programe de reabilitare și integrare socială**, care marcau activitățile medicale, educaționale / profesionale și / sau sociale recomandate acestora, în raport cu nevoile identificate.

Referitor la **dosarele personale ale beneficiarilor**, s-a constatat faptul că acestea erau completate corespunzător și conțineau următoarele documente: cererea de admitere, decizia de admitere, copie după cartea de identitate a beneficiarului, respectiv contractul de furnizare servicii.

Din discuțiile purtate **cu toți beneficiarii**, cu ocazia vizitării spațiilor centrului, a rezultat faptul că aceștia erau mulțumiți de condițiile și serviciile oferite în centru, iar relația cu personalul de asistență și îngrijire era una bazată pe încredere, empatie și respect reciproc.

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 Centrului Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru Persoane Fără Adăpost Victoria, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Efectuarea demersurilor legale necesare, în vederea obținerii autorizației de securitate la incendiu;
2. Întocmirea / elaborarea unor materiale informative, pe suport de hârtie și/sau pe suport electronic, cum ar fi postări pe site-ul centrului sau, după caz, al furnizorului, materiale video și fotografii de informare sau publicitare, privind activitățile derulate condițiile de admitere și serviciile oferite în Centrul Rezidențial de Asistență și Reintegrare Socială pentru Persoane Fără Adăpost Victoria, pentru a putea fi consultate de publicul interesat, din aria de competență a acestui serviciu social;
3. Montarea / instalarea unor bare de susținere de tip mână curentă sau alte adaptări, care să faciliteze uzul acestor spațiilor și instalațiilor centrului, de către persoanele cu dizabilități locomotorii;
4. Remedierea de urgență a problemelor sesizate la instalația electrică improvizată, din zona dușurilor beneficiarilor;
5. Organizarea sesiunilor de instruire și formare profesională a personalului și consemnarea acestor activități într-un registru de evidență privind perfecționarea continuă a personalului.



