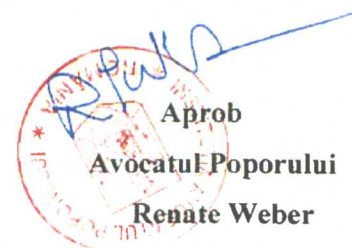




AVOCATUL POPORULUI



Domaniul privind  
prevenirea torturii - MNP



Aprob  
Avocatul Poporului  
Renate Weber

### *Raport*

*privind vizita desfășurată la Casa "Felicia" Piatra-Neamț, din cadrul  
Complexului de Servicii "Elena Doamna" Piatra-Neamț, județul Neamț*

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

Bacău – 2023

## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul opțional (denumit în continuare OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York, la 10 decembrie 1984.

Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului îndeplinește atribuțiile de Mecanism Național de Prevenire a torturii (MNP), conform prevederilor OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate. În acest sens, MNP poate vizita, anunțat sau inopinat, locurile în care persoanele sunt private de libertate, în sensul art. 4 din OPCAT.

Având în vedere situația excepțională cu care s-a confruntat România în contextul pandemiei de coronavirus, a fost necesară aplicarea unor măsuri ferme pentru combaterea răspândirii COVID-19, iar MNP, ca entitate implicată în monitorizarea condițiilor de viață și a tratamentului aplicat persoanelor aflate în locuri de detenție, a urmărit permanent respectarea prevederilor legale și a standardelor naționale și internaționale în materia respectării drepturilor fundamentale, precum și interzicerea torturii și a altor rele tratamente.

În temeiul OPCAT, precum și a art. 4, 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 Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, **în data de 28.02.2023 a fost efectuată o vizită la Casa "Felicia" Piatra-Neamț din cadrul Complexului de Servicii "Elena Doamna" Piatra-Neamț, județul Neamț**, având ca obiective consolidarea protecției persoanelor aflate în locuri de detenție împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea MNP, care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa de vizitare a fost formată din: doamna (jurist) și domnul (asistent social), consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului, domnul , doctor, și doamna , psiholog, colaboratori externi, precum și doamna , reprezentant al organizației neguvernamentale Asociația "TREBUIE" Bacău.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Casa "Felicia" Piatra-Neamț din județul Neamț este prima casă de tip familial dezvoltată în cadrul procesului de închidere a Centrului de Plasament „Elena Doamna” din Piatra-Neamț, din subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului – DGASPC Neamț.

În anul 2016, a fost demarat procesul de închidere a Centrului de Plasament „Elena Doamna”, care avea 108 beneficiari. În urma evaluărilor individuale, au fost identificate cele mai bune alternative de transfer pentru copiii din acest Centru, astfel că 20 de copii au fost reintegrați în familiile naturale sau extinse, 12 copii au fost plasați în asistență maternală și 28 de tineri au părăsit sistemul de protecție. Pentru cei 47 de copii, cu vârste între 12 și 24 de ani, care au mai rămas în Centrul de Plasament „Elena Doamna”, D.G.A.S.P.C. Neamț, fundația Hope and Homes

for Children, Consiliul Județean Neamț și Kaufland România au demarat, în anul 2018, construcția unui număr de patru case de tip familial.

Potrivit H.C.L. nr. 86/2019, Casa Felicia este înființată și administrată de furnizorul DGASPC Neamț, acreditat conform Certificatului de acreditare seria A.F. nr. 001084, din data de 03.06.2014, și deține Licența de funcționare seria L.F. nr. 000872 din data de 21.04.2021.

Casa de tip familial Felicia a fost dată în folosință în anul 2020, fiind situată în localitatea Piatra Neamț, strada Nufărului, nr. 2, județul Neamț. La data efectuării vizitei, Centrul rezidențial avea capacitatea de 10 de locuri, conform Regulamentului de Organizare și Funcționare aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Neamț nr. 47/23.02.2023.

Scopul serviciului social este asigurarea protecției, creșterii și îngrijirii copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi, pe o perioadă determinată, ca urmare a stabilirii măsurii plasamentului în condițiile Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Casa de tip familial funcționează cu respectarea prevederilor Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, ale Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul nr. 25/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială – Anexa 1.

Unitatea se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie, la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

La data efectuării vizitei, casa avea elaborate proceduri de lucru și întocmite registre, în conformitate cu legislația în vigoare, acestea fiind cunoscute de către personalul de specialitate. De asemenea, erau elaborate Ghidul beneficiarului și Carta beneficiarului, aceste documente fiind accesibile, prin afișarea în camera de activități comune. Din informațiile furnizate de către personalul casei, a reieșit că se realizau informări cu privire la drepturile și obligațiile beneficiarilor, majoritatea tinerilor cunoscând drepturile, obligațiile și modul de aplicare a acestora în practică.

Printre principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale menționăm:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului copilului;
- b) protejarea și promovarea drepturilor copilului în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la copii;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării copilului;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea copiilor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;

- f) asigurarea, în mod adecvat, a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei copilului și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont, după caz, de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu;
- h) facilitarea menținerii relațiilor personale ale copilului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- i) promovarea unui model familial de îngrijire a copilului;
- j) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a copilului;
- k) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților copilului de a trăi independent;
- l) încurajarea inițiativelor individuale ale copilului și a implicării active a acestuia în soluționarea situațiilor de dificultate;
- m) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- n) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- o) primordialitatea responsabilității copilului, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea cu serviciile publice de asistență socială din cadrul primăriilor din județul Neamț.

Beneficiarii serviciului sunt copii separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii, în condițiile legii, a măsurii de protecție specială – plasament în serviciu de tip rezidențial, precum și tineri care au împlinit vârsta de 18 ani și beneficiază de protecție specială, în condițiile legii.

La data efectuării vizitei, beneficiari erau 9 copii/tineri, cu vârste cuprinse între 13-21 ani, din care 3 fete și 6 băieți. Doi dintre tineri nu erau prezenți, unul fiind student la Universitatea Lucian Blaga Sibiu – Departamentul Artă Teatrală, iar celălalt – Campion European la Lupte Greco-Romane, fiind în cantonament la Bacău. De asemenea, două beneficiare (surori) nu erau prezente, acestea părăsind serviciul social fără voie, în cursul zilei. Cu privire la plecarea fără voie a celor două surori se luaseră măsurile prevăzute de procedurile interne, fiind anunțată conducerea DGASPC Neamț și Poliția Județeană Neamț. Din informațiile furnizate de către personalul Casei Felicia, a reieșit că cele două beneficiare părăseau în mod constant, fără voie, serviciul social, mergând la familie, în orașul Roman.

Admiterea în cadrul Casei Felicia se realiza în baza instituirii măsurii de protecție specială în serviciul de tip rezidențial, dispusă, în condițiile legii, de către Comisia pentru Protecția Copilului sau, după caz, de instanța judecătorească.

Încetarea serviciilor sociale avea loc în următoarele situații:

- în cazul integrării/reintegrării minorului în familia biologică/în familia lărgită înainte de împlinirea vârstei de 18 ani;
- la împlinirea vârstei de 18 ani;

- la terminarea studiilor, după dobândirea capacității depline de exercițiu, dacă își continuă studiile, o singură dată în fiecare formă de învățământ de zi, fără a se depăși vârsta de 26 de ani;
- la înlocuirea măsurii de protecție specială-plasament rezidențial cu plasament la asistent maternal profesionist sau cu plasament la o persoană sau familie;
- prin adopția copilului;
- prin decesul copilului/tânărului.

Pentru fiecare copil/tânăr era întocmit un dosar, denumit dosarul personal al beneficiarului. După analiza unor astfel de dosare, membrii echipei de vizitare au reținut că acestea erau conforme și complete, conțineau documentele obligatorii, printre care menționăm: dispoziția directorului executiv al DGASPC Neamț privind instituirea plasamentului în regim de urgență sau, după caz, hotărârea Comisiei pentru protecția copilului sau a instanței de judecată privind instituirea/încetarea măsurii de protecție; copia certificatului de naștere; copii ale actelor de stare civilă ale părinților; documentul care consemnează opinia copilului cu privire la stabilirea măsurii de protecție, pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani; planul de acomodare; planul individualizat de protecție; fișa de evaluare socială; fișa de evaluare medicală; fișa de evaluare psihologică; fișa de evaluare educațională; rapoartele periodice privind verificarea împrejurărilor care au stat la baza stabilirii măsurilor de protecție specială; rapoartele trimestriale privind evoluția dezvoltării fizice, mentale, spirituale, morale sau sociale a copilului și a modului în care acesta este îngrijit; contractul de furnizare servicii încheiat, după caz, cu părinții sau cu copilul după împlinirea vârstei de 16 ani; alte documente relevante pentru situația și evoluția copilului în Centru (planuri de abilitare/reabilitare, planuri de intervenție, programe de viață independentă etc.).

Conform H.C.J. Neamț nr. 273/28.11.2022, Casa Felicia funcționa cu un număr de 8 posturi, dintre care: instructor educador pentru activități de resocializare – 2 posturi, pedagog social – 5 posturi și supraveghetor de noapte – 1 post. De asemenea, în cadrul Complexului de servicii "Elena Doamna" Piatra-Neamț exista un șef centru și un coordonator personal de specialitate, care coordonau activitatea serviciului social, la care se adăuga personal de specialitate de îngrijire și asistență (asistent social, asistent medical și psiholog), precum și personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire (inspector de specialitate, magaziner, muncitor calificat întreținere/reparații și șofer). Din informațiile primite de la personalul angajat, precum și din documentele primite de către membrii echipei de vizitare, a reieșit că toate posturile erau ocupate. Raportul angajat/beneficiar era de 1,58/1.

Conform informațiilor primite de la conducerea Centrului, personalul unității avea fișe de aptitudine profesională avizate de medicul de medicina muncii pentru anul în curs.

Conform Planului de instruire a personalului, pe parcursul anului 2022 avuseseră loc instruirii pe diverse teme, inclusiv standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale, protecția beneficiarilor împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, diverse proceduri și reguli interne aplicabile.

În ceea ce privește activitățile de instruire cu beneficiarii, conform Registrului privind informarea/instruirea și consilierea beneficiarilor, fuseseră derulate informări pe teme cum ar fi:



drepturi și obligații, educație pentru sănătate, reguli de comportament, dreptul de a face propuneri și sugestii etc.

Finanțarea cheltuielilor era asigurată, în condițiile legii, din următoarele surse: bugetul local al județului, prin bugetul DGASPC Neamț; bugetul de stat, prin bugetul DGASPC Neamț; donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice, din țară și din străinătate; fonduri externe rambursabile și nerambursabile; alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Referitor la fondurile alocate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților din Centru, acestea au fost apreciate de personalul unității ca fiind suficiente desfășurării corespunzătoare a activității unității.

Ca localizare, serviciul social este amplasat în comunitate, ceea ce permite accesul beneficiarilor din/la toate zonele orașului.

Clădirea are o suprafață de aproximativ 120 mp, fiind alcătuită din două nivele (P+1). La parter, se aflau camera de activități comune (efectuare teme și relaxare), grupul sanitar și bucătăria.

Beneficiarii erau cazați la etaj, unde erau amenajate două camere cu câte două paturi și două camere cu câte trei paturi. Camera fetelor și baia lor erau separate, băieții fiind cazați în celelalte 3 camere. Dormitoarele erau încăpătoare și luminoase, mobilate cu paturi, noptiere, dulapuri pentru haine, masă și scaune. Atmosfera din întreaga Casă Felicia era primitoare, mobilierul era modern și în stare foarte bună, instalațiile sanitare funcționau în mod corespunzător. De asemenea, bucătăria era încăpătoare, luminoasă, dotată cu aparatura necesară pregătirii hranei și cu echipamente specifice (chiuvetă, aragaz, cuptor, frigider și congelator), precum și cu un dulap în care erau depozitate, sub cheie, medicamentele beneficiarilor. Membrii echipei de vizitare au reținut că alimentele erau pregătite de personalul angajat, masa fiind servită de către beneficiari în funcție de orele la care terminau cursurile sau alte activități la școală.

Referitor la furnizarea hranei, a reieșit că se asigura copiilor/tinerilor o alimentație corespunzătoare din punct de vedere cantitativ și calitativ, ținând cont de de vârstă, de nevoile acestora și de preferințe. Conform informațiilor primite de la personalul Casei Felicia, dimineața se servea micul dejun (ruladă sau salam, cașcaval, pâine, ceai, iaurt sau lapte), la prânz primul fel era de obicei format din ciorbă (de legume sau de pui), felul al doilea era stabilit împreună cu beneficiarii (friptură de pui cu legume, iahnie de fasole cu carne de porc etc.), iar la cină se serveau paste cu carne, salată orientală, ceai etc.

Curtea era încăpătoare, amenajată cu alei, flori, arbuști decorativi, spațiu pentru grătar și cușcă pentru câine, beneficiarii fiind implicați în activitățile de întreținere a spațiului verde, precum și de îngrijire a animalelor de casă – un câine și o pisică.

**Referitor la acordarea asistenței medicale**, membrii echipei de vizitare au reținut că, la momentul efectuării vizitei, starea de sănătate a beneficiarilor era bună, cu excepția unui copil cu diabet zaharat insulino-dependent, care avea medicația cu insulină adecvată, păstrată și administrată conform recomandărilor medicului specialist diabet și boli de nutriție.

La sediul Complexului de Servicii "Elena Doamna" Piatra-Neamț, județul Neamț, s-a constatat că fișele medicale erau întocmite corect, fiind consemnate, cu ocazia fiecărui consult

medical, monitorizarea stării generale de sănătate a beneficiarilor, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamentele, consultațiile medicale, precum și toate informațiile medicale privind starea de sănătate a acestora.

S-a observat că în cadrul Complexului de servicii se monitoriza corespunzător starea de sănătate a beneficiarilor prin controale medicale periodice, se realiza consilierea și informarea pe teme cu impact asupra sănătății (educație sexuală și efectele consumului de droguri și alcool, dobândirea și însușirea noțiunilor cu privire la prevenirea bolilor și infecțiilor cu transmitere sexuală, a sarcinilor nedorite, a bolilor contagioase etc.).

La nivelul Casei Felicia din Piatra Neamț, toți beneficiarii erau înscriși la un medic de familie din comunitate, aceștia prezentându-se la cabinetul medical ori de câte ori era nevoie.

Casa Felicia dispunea de un dulap special amenajat, pentru păstrarea medicamentelor beneficiarilor.

Asistentul medical planifica și asigura pentru fiecare beneficiar examenele medicale de evaluare obligatorii, respectiv un examen stomatologic anual și un examen oftalmologic o dată la 3 ani. De asemenea, asistentul medical făcea demersuri pentru a asigura evaluarea medicală clinică și paraclinică (analizele medicale uzuale obligatorii) a beneficiarilor și, în funcție de afecțiunea cronică, examenele medicale suplimentare solicitate de către medicii specialiști.

Totodată, pentru fiecare copil era întocmit un Plan de intervenție pentru sănătatea copilului care cuprindea datele personale ale copilului, nume, prenume, CNP, adresa cabinetului medical de specialitate, data întocmirii planului de intervenție medicală, data examinării, specialitatea medicului, diagnosticul stabilit, tratamentele prescrise și recomandările și periodicitatea evaluării, precum și examenul de bilanț anual.

Cu privire la Programul Național de Imunizări, a reieșit că, în funcție de vârsta și istoricul medical al beneficiarului, asistentul medical urmărea respectarea Programului, imunizările fiind efectuate de către medicul de familie și consemnate în fișa medicală a beneficiarului.

Din analiza documentelor medicale, a reieșit că medicul și asistentul medical completează în fișa medicală informațiile disponibile referitoare la antecedentele personale fiziologice și patologice ale beneficiarului și familiei sale, imunizările, bolile, accidentele prin agresiune sau cădere accidentală, alergiile sau reacțiile adverse la administrarea unor medicamente, pe perioada în care beneficiarul se află în Casa de Tip Familial. De asemenea, erau atașate documentele medicale eliberate de serviciile de specialitate, cum ar fi: buletine de analize, rezultatele investigațiilor de laborator și paraclinice, precum și bilete de externare etc. Din analiza documentelor medicale, nu a reieșit prezența unor evenimente deosebite.

Referitor la asigurarea tratamentului simptomatic și special, s-a reținut că asistentul medical asigura tratamentele medicale recomandate beneficiarilor de către medicii de familie și medicii specialiști, exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete eliberate). De asemenea, asistentul medical consemna în Registrul de tratamente medicația administrată și ținea evidența acordării medicației în fișele medicale ale beneficiarilor, iar eliberarea medicamentelor se făcea în baza prescripției medicale din Fișa copilului. Totodată, se consemna orice administrare și în Condica de evidență a medicamentelor și a materialelor consumabile.

Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului de intervenție, Casa de tip familial utilizează și o Fișă de monitorizare servicii, compusă din 3 secțiuni de activitate, respectiv starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională, precum și o parte privind serviciile pentru integrarea/reintegrarea socială a beneficiarilor. Monitorizarea serviciilor se făcea atât săptămânal, cât și zilnic prin intermediul raportului de tură al asistentului medical, precum și prin fișa activității zilnice, completată de către asistenții medicali.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individual de intervenție compun Dosarul de servicii medicale ale beneficiarului, care se păstrează la responsabilul de caz sau la asistentul social.

Potrivit informațiilor furnizate de către personalul unității, la întocmirea Planului de intervenție, beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele personale. De asemenea, Planul individual de intervenție cuprindea rubrici privind data revizuirii, respectiv o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentatului legal, prin care se atestă luarea la cunoștință a acceptului acestuia.

**Cu privire la dosarele medicale, membrii echipei de vizitare consideră oportun să se ia măsuri pentru realizarea unei organizări mai bune, astfel încât documentele importante, cum ar fi: certificatul de naștere, cartea de identitate a beneficiarului, ancheta socială, certificatul de încadrare în grad de handicap, hotărârea judecătorească de punere sub interdicție (unde este cazul) etc. să se regăsească mai ușor, la începutul dosarului.**

*Referitor la acordarea asistenței psihologice*, membrii echipei de vizitare au reținut că beneficiarii erau înscriși în programul de consiliere psihologică săptămânal sau ori de câte ori era cazul. Ședințele se organizau atât individual, cât și în grup. Pentru fiecare ședință se întocmea o fișă individuală/grup de consiliere psihologică.

Ședințele de consiliere urmăreau consolidarea deprinderilor de viață independentă, prin activități desfășurate în Centru și în societate, referitoare la igiena personală, alimentară, a spațiului de locuit. Beneficiarii participau activ la ședințele de consiliere și la activitățile specifice formării deprinderilor de viață independentă.

De asemenea, trimestrial se reevaluează toți beneficiarii, pentru care se întocmește câte o fișă de evaluare psihologică și un plan personalizat de consiliere psihologică.

În ceea ce privește metodologia, se foloseau următoarele instrumente: teste proiective-Luscher și Szondi, precum și testul pentru măsurarea inteligenței - Matricele Progressive Raven.

**Cu privire la asistența psihologică, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile necesare pentru realizarea unei proceduri privind activitatea psihologică, cu programe de intervenții și activități, inclusiv folosirea aceleiași terminologii în denumirea actelor (ex. Raport de evaluare psihologică), în concordanță cu prevederile Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România.**

În cadrul Casei Felicia se evidențiau, prin comportament și limbaj necorespunzător, două surori, care plecau frecvent din Centru, fără permisiune, pentru că își doreau foarte mult să fie alături de familia lor din orașul Roman. Din discuțiile cu personalul de specialitate, a reieșit că



beneficiarele înțeleg regulile serviciului social, dar aleg să nu le respecte și prezintă un interes absent pentru mediul educațional, fiind monitorizate de specialiști și consiliate psihologic, așa cum a reieșit din fișele individuale de consiliere psihologică.

Referitor la asistența psihologică, aceasta este asigurată de un psiholog clinician, în baza unui Plan individualizat de consiliere, elaborat de întreaga echipă. Specialistul monitorizează 32 beneficiari, dintre care 3 sunt la Centrul de primire al copilului în regim de urgență.

Au fost identificate la dosarele beneficiarilor, precum și la cabinetul psihologic, instrumente de lucru completate la zi și în conformitate cu legislația în vigoare, care reflectă activitatea specialiștilor în direcția mai sus menționată: Fișa individuală de consiliere/grup, Fișa psihologică, Programul individualizat de protecție etc.

De asemenea, exista un registru/caiet în care erau consemnate toate activitățile desfășurate zilnic de specialist.

**Având în vedere specificul activităților structurate pe nevoile beneficiarilor, membrii echipei de vizitare consideră oportun ca acestea să poată fi consemnate și documentate prin introducerea unui instrument - Fișă de identificare a preferințelor sau Analiza funcțională a comportamentului, în funcție de specificul beneficiarilor.**

În urma vizitării camerelor beneficiarilor, s-a constatat implicarea activă a personalului, a instructorilor educatori, a personalului de specialitate – psiholog/psihopedagogi, în rezolvarea problemelor beneficiarilor centrului, atât ale celor ce țin de ordin administrativ-organizatoric, cât și ale celor ce implică o componentă afectivă.

Dintre activitățile efectuate de personalul Casei Felicia, amintim: s-a colaborat cu unitățile de învățământ și s-a menținut legătura cu cadrele didactice de la instituțiile de învățământ frecventate de beneficiari; s-au preluat pachetele educaționale (online sau fizic), s-au listat materialele și s-au transmis către cadrele didactice fișele/activitățile realizate de copiii care își desfășurau educația formală în sistem online; s-au asistat beneficiarii școlari în realizarea fișelor din pachetul educațional. S-a menținut legătura cu familiile de origine.

Psihologii au comunicat personalului problemele comportamentale și adaptative ale copiilor aflați în grijă, în vederea unei mai bune cunoașteri a acestora. **În ceea ce privește personalul, membrii echipei de vizitare consideră oportun să se ia măsuri și pentru prevenirea și reducerea stresului la locul de muncă, prin tehnici specifice livrate de un specialist în domeniu (psihologii angajați sau contractați din exterior).**

**Activitatea de asistență socială** desfășurată în cadrul complexului, inclusiv la Casa Felicia Piatra-Neamț, era asigurată de către un asistent social care, la momentul vizitei, se afla în concediu de odihnă.

În lipsa acestuia, atribuțiile asistentului social erau preluate de către un alt asistent social din cadrul complexului. Ambii asistenți sociali erau înscriși în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și dețineau avize de exercitare a profesiei, în acord cu prevederile legale. Atât asistentul social desemnat al Casei Felicia, cât și înlocuitorul acestuia, își desfășurau o parte din activitate, conform Fișei postului, și la Serviciul unic național 119 destinat raportărilor cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și orice altă formă de violență asupra copilului.

Birourile specialiștilor, a conducerii complexului, respectiv a asistenților sociali, se aflau la o altă adresă din municipiul Piatra Neamț. După vizita la Casa "Felicia", membrii echipei de vizitare s-au deplasat la adresa unde se aflau birourile complexului. Au fost verificate mai multe dosare personale ale beneficiarilor și s-a constatat că acestea conțineau documentele prevăzute de standardele minime obligatorii aplicabile în domeniu, **dar nu erau organizate pe secțiuni, sau după un alt criteriu, documentele fiind atașate la dosar în ordine invers cronologică, în funcție de cum erau primite/redactate. De asemenea, nu exista un Opis care să faciliteze gestionarea și identificarea documentelor cuprinse în dosare. Având în vedere acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră că păstrarea documentelor în dosare pe secțiuni, conform unui Opis, ar optimiza modulul de gestionare al dosarelor personale ale beneficiarilor și ar ușura procesul de identificare a unor documente aflate în dosare.**

Astfel, în dosarele personale ale beneficiarilor au fost identificate: procese - verbale de informare cu privire la diverse teme (de ex. Regulamentul de ordine interioară și respectarea acestuia, reguli de igienă alimentară, a spațiului de gătit și măsurile de prevenție a bolilor infecțioase transmisibile, păstrarea igienei corporale, informații de prim ajutor în caz de calamitate, instructaj privind regulile PSI aplicabile în casă etc.), sentința civilă prin care se instituie măsura de protecție specială, fotocopii ale actelor de identitate și de stare civilă, dispoziția de numire a managerului de caz, consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Planul Individualizat de Protecție, Rapoarte trimestriale de evoluție, Fișe de evaluare educațională, Fișe de evaluare socială, Fișe de evaluare psihologică etc., adrese prin care sunt transmise informații referitoare la situația copilului către părinți/rude.

Activitățile educative, recreative și de socializare desfășurate în exterior, în afara casei, se concretizau prin participarea beneficiarilor la diferite evenimente din oraș, precum și prin participarea acestora la excursii la diferite obiective sau prin petrecerea unor sejururi la mare sau la munte. Potrivit informațiilor și documentelor puse la dispoziția echipei de vizitare de către conducerea complexului, excursiile și sejururile la mare sau la munte erau organizate în fiecare an, din bugetul propriu al DGASPC Neamț sau cu sprijinul unor organizații neguvernamentale.

În ceea ce privește respectarea dreptului la informare, membrii echipei de vizitare au constatat că în spațiul comun situat la parterul casei era amplasat un avizier unde erau afișate mai multe documente de interese pentru beneficiari (Programul de vizite, Carta drepturilor beneficiarilor, Planul de activități etc.). De asemenea, în casă existau receptoare tv cu acces la multiple programe de televiziune. Majoritatea copiilor din casă dețineau telefoane mobile proprii, dar exista și un telefon mobil de serviciu, care putea fi utilizat pentru convorbiri cu părinții beneficiarilor, rude, sau alte persoane relevante din viața acestora.

Referitor la asigurarea dreptului beneficiarilor de a transmite sugestii, sesizări sau reclamații în mod anonim, s-a constatat că în interiorul casei era amplasată o cutie pentru depunerea acestora dar, potrivit informațiilor furnizate de personalul complexului, beneficiarii preferă să comunice în mod direct cu personalul și conducerea casei.

### **3. Recomandări**

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului:**

#### **RECOMANDĂ**

**Conducerii Complexului de Servicii "Elena Doamna" Piatra-Neamț, județul Neamț  
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Îmbunătățirea asistenței psihologice prin consemnarea și documentarea activităților structurate pe nevoile beneficiarilor, prin introducerea unui instrument - Fișă de identificare a preferințelor sau Analiza funcțională a comportamentului, în funcție de specificul beneficiarilor.
2. Realizarea unei proceduri privind activitatea psihologică, cu programe de intervenții și activități, inclusiv folosirea aceleiași terminologii în denumirea actelor (ex. Raport de evaluare psihologică), în concordanță cu prevederile Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România.
3. Prevenirea, reducerea stresului la locul de muncă prin tehnici specifice livrate de un specialist în domeniu (psihologii angajați sau contractați din exterior).
4. Optimizarea gestionării dosarelor personale ale beneficiarilor, prin organizarea acestora pe secțiuni (acte de identitate și de stare civilă, medical, social, școlar etc.), precum și prin întocmirea unui opis pentru facilitarea identificării documentelor cuprinse în dosare.
5. Realizarea unei organizări mai bune a dosarelor medicale ale beneficiarilor, astfel încât documentele importante, cum ar fi : certificatul de naștere, cartea de identitate a beneficiarului, ancheta socială, certificatul de încadrare în grad de handicap, hotărârea judecătorească de punere sub interdicție (unde este cazul) etc. să se regăsească mai ușor, la începutul dosarului.