



AVOCATUL POPORULUI



*Documentul privind
prevenirea torturii – MNP*

Aprob,
Avocatul Poporului



Raport

privind vizita desfășurată la Centrul Maternal Phoenix Oradea, județul Bihor

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 împreună cu doamna asistent social colaborator extern și cu doamna reprezentanta Organizației Neguvernamentale „Fundația RUHAMA” Oradea, am efectuat în data de **31.05.2023**, o vizită de monitorizare la **Centrul Maternal Phoenix Oradea, județul Bihor.**

Vizita a avut următoarele **obiective**: verificarea respectării drepturilor și libertăților fundamentale și consolidarea protecției persoanelor beneficiare ale acestui serviciu social împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante.

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 unității vizitate și cu personalul unității.

Pe parcursul vizitei au avut loc discuții cu doamna psiholog și cu doamna educator

Au fost consultate dosare, registre și alte documente. În urma vizitei, discuțiilor și analizei documentelor s-au constatat următoarele:

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) Informații generale

Serviciul social Centrul Maternal (CM) Phoenix Oradea, cod 8790 CR-MC-I, cu **sediul** în municipiul Oradea, str. Episcop Ion Alexi, nr. 33, județul Bihor, a fost înființat prin



Hotărârea Consiliului Județean nr. 226, din 15.12.2020, prin care s-a aprobat înființarea **Complexului rezidențial pentru copii și tineri (CRPT) Oradea**, prin reorganizarea altor servicii sociale și care cuprinde în structura sa un număr de 8 servicii sociale inclusiv acest centru maternal.

Centrul este **administrat de către furnizorul de servicii sociale, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) Bihor**, acreditat conform **certificatului de acreditare furnizor de servicii sociale 000081** din 23.04.2014, emis de către Ministerul Muncii și Justiției Sociale și își desfășoară activitatea în regim de componentă funcțională a acestuia, fără personalitate juridică, în baza **licenței de funcționare** seria LF 0001958 din 27.06.2016, eliberată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și Adopție (ANPDCA), relicențiat în 11.12.2020 cu LF 000436 pentru perioada 17.12.2020-16.12.2025.

Serviciul social funcționează în baza prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de **Legea 292/ 2011** a asistenței sociale actualizată, cu modificările ulterioare; **Legea 272/ 2004** privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată; **Legea 191/ 2022** pentru modificarea și completarea Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului; **Legea nr. 217/ 2003** pentru prevenirea și combaterea violenței în familie, republicată, cu modificările și completările ulterioare; **Hotărârea nr. 867/ 2015**, cu modificările și completările ulterioare și de **Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 81/ 2019** privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre maternale.

Centrul Maternal Phoenix Oradea asigură protecția gravidei și a cuplului materno-infantil pe o perioadă determinată (în baza unui contract de rezidență de 6 luni cu posibilitate de prelungire până la 2 ani), în 6 spații de locuit individuale pentru cuplul mamă-copil, care răspund nevoii de intimitate a familiei, precum și spațiu pentru petrecerea timpului liber, spații igienico sanitare și spațiu pentru prepararea și depozitarea alimentelor.

Obiectivele principale ale centrului sunt: protecția și îngrijirea mamelor cu copii și a gravidelor aflate în dificultate, formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale, sprijinirea familiei în direcția asumării responsabilităților parentale.

Principalele **funcții** ale acestui așezământ erau cele de îngrijire personală, consiliere psihosocială și suport emoțional, educație în puericultură, îngrijiri medicale, orientare vocațională, servicii de inserție/ reinsertie socio-profesională.



b) Beneficiarii centrului

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în CM Phoenix Oradea sunt persoane aparținând următoarelor categorii vulnerabile: mame singure cu copiii/ gravide, care temporar nu au locuință și/ sau care se confruntă dificultăți financiare, profesionale și relaționale; mame cu copiii/ gravide provenind din familii marginalizate sau dezorganizate, incapabile să le ofere suport; mame cu copiii/ gravide victime ale violenței domestice; cuplu mamă-copil inclus într-un program de restabilire a legăturii familiale, după ce copilul a avut o măsură de protecție specială; mame minore cu copil/ gravide aflate în sistemul de protecție specială a copilului.

Admiterea în acest serviciu rezidențial se realizează conform **Dispoziției conducătorului furnizorului de servicii sociale**, respectiv directorul general al DGASPC Bihor, în baza **Planului de servicii** elaborat de serviciul public/ compartimentul de asistență socială al localității pe a cărei rază teritorială își are domiciliul/ rezidența beneficiarul sau la propunerea reprezentanților DGASPC Bihor ori ai organizațiilor neguvernamentale, care au ca obiect de activitate acordarea de servicii sociale în domeniul protecției familiei și copilului precum și conform **Hotărârii de plasament** emisă de **Comisia pentru Protecția Copilului (CPC)** Bihor sau de către instanța judecătorească competentă, în situația în care mama/ gravida este minoră, în risc de separare temporară sau definitivă de părinții săi.

În cazul gravidei minore care are deja instituită măsura plasamentului sau a plasamentului în regim de urgență, situația acesteia va fi reevaluată în noul context în vederea transferului în centrul maternal, din serviciul social în care se află, printr-o nouă măsură de protecție.

În vederea admiterii beneficiarei în centru, DGASPC Bihor nominalizează un **manager de caz** care va pregăti admiterea, va coordona procesul de evaluare și de realizare a planurilor individualizate și va monitoriza aplicarea acestora.

Admiterea în cadrul centrului maternal se face în baza următoarelor documente: cererea beneficiarului; Dispoziția directorului general al DGASPC Bihor privind admiterea beneficiarului în centru (după caz, hotărârea comisiei pentru protecția copilului sau a instanței judecătorești privind instituirea măsurii de protecție, în fotocopie); certificatul de naștere al beneficiarului și cartea de identitate a acestuia, în fotocopie; certificatul/ certificatele de naștere al copilului/ ale copiilor, în fotocopie; acte de stare civilă ale beneficiarilor, în fotocopie; contractul de furnizare servicii încheiat între furnizorul de servicii sociale și beneficiar; documentul privind evaluarea inițială, în baza căreia s-a recomandat admiterea beneficiarului în centru precum și documente privind situația medicală a beneficiarului (evaluări/ examene



medicale, bilete de externare din spital, investigații paraclinice, fișă de evidență medicală de la medicul de familie, etc.)

În urma analizării de către membrii echipei de vizitare a documentelor existente, pentru fiecare beneficiar protejat în centru era întocmit un dosar, denumit **Dosarul personal al beneficiarului**, care conținea, pe lângă documentele enumerate mai sus, programul de acomodare a beneficiarului; planul individualizat de protecție; fișa de evaluare socială a beneficiarului; fișa de evaluare medicală a beneficiarului; fișa de evaluare psihologică a beneficiarului; fișa de evaluare educațională a beneficiarului; rapoartele trimestriale privind evoluția situației beneficiarilor pe perioada rezidenței în centru și a serviciilor acordate; planul de servicii post rezidență; alte documente relevante pentru situația și evoluția beneficiarului.

Capacitatea acestui serviciu era de **17 locuri** (6 cupluri mamă- copil/copii), iar la data vizitei, în acest serviciu social erau dispuse măsuri de protecție pentru **3 cupluri mamă copil și pentru o persoană însărcinată**.

Cuplul I - mamă majoră cu trei copii 5 ani, 4 ani, 3 ani, admisă în centru în 23.02.2023, ajunsă în centru din cauza situației dificile înregistrată în relația cu partenerul, inclusiv abuzuri. Din cei trei copii, doi frecventează grădinița iar fetița cea mare este înscrisă la școală în clasa pregătitoare. Mama va lucra începând cu luna iunie, în regim part-time (6 ore).

Cuplul II – mamă majoră cu un copil, sugar de 4 luni, admisă în centru în 24.11.2023. Mama la rândul ei este un fost copil instituționalizat, aflată în situație de vulnerabilitate, fără locuință și venituri stabile. Fetița a fost botezată în luna martie. Beneficiara menține o relație foarte bună cu nașii fetiței care o sprijină sub diferite forme, atât material cât și emoțional. Beneficiază de indemnizație de creștere a copilului și de alocația de stat pentru copii. Obiectivele sale stabilite pentru perioada următoare constau în identificarea unei locuințe sociale și economisirea unei sume de bani care să o ajute în procesul de reintegrare socială. De asemenea aceasta menține legătura cu tatăl biologic al fetiței, care la data vizitei executa o pedeapsă privativă de libertate în penitenciar.

Cuplul III – mamă majoră cu 4 copii, admisă în centru în 17.02.2023. Beneficiara a fost plecată în sat cu raport de învoire împreună cu copiii săi, în data de 10.05.2023 și nu s-a mai întors în centru. S-a luat legătura cu ea telefonic, afirmând faptul că s-a împăcat cu concubinul și nu mai dorește să beneficieze de serviciile centrului maternal.

Cea de-a patra mamă, majoră, însărcinată în luna a 6-a, a fost admisă în centru în 24 februarie 2023. În data de 13 martie 2023 aceasta a plecat cu raport de învoire și nu a mai revenit. Inițial a fost contactată telefonic, ocazie cu care aceasta a comunicat că nu mai vrea să



se întoarce în centru. Ulterior beneficiara a fost consiliată și sprijinită pentru a lua o decizie corectă privind întoarcerea sau părăsirea centrului și totodată, i s-au adus la cunoștință posibilele consecințe ale hotărârii ei. S-a întocmit o dispoziție de încetare a rezidenței, care la data vizitei era în curs de soluționare.

Toți copiii din cadrul centrului **sunt înscriși într-o formă de învățământ, corespunzătoare vârstei acestora.**

Evidența intrărilor și ieșirilor în și din serviciul social. Pe parcursul **anului 2022** au fost întocmite un număr de **12 contracte de furnizare a serviciilor (intrări)**, respectiv o prelungire la contract mai vechi și 11 acte (și contracte) noi de admitere, 2 pentru mame minore cu copii plasați în servicii de tip alternativ/ familial, 8 dispoziții pentru cupluri mamă-copil, o sentință civilă pentru o mamă minoră și o ordonanță președințială pentru un cuplu mamă minoră-copil. Tot pe parcursul **anului 2022**, au fost întocmite **8 dispoziții de încetare a serviciilor (ieșiri)**, cu reintegrare familială în 7 din cele 8 cazuri dar și cu 3 cazuri de reinsertie socio-profesională susținute bineînțeles de alte măsuri precum 2 plasamente familiale, 4 plasamente în regim de urgență-copii, 2 transferuri în centru cu servicii corespunzătoare nevoilor beneficiarilor.

Referitor la **situația pe anul 2023**, până la 31.05.2023 în acest serviciu au fost admise 6 mame (din care o gravidă), împreună cu 9 copii, iar pentru 7 mame și 8 copii au fost emise dispoziții de încetare a măsurii de protecție în centrul maternal.

Costul mediu lunar al serviciilor acordate în CM Phoenix Oradea este actualizat anual, de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor și propus spre aprobare Consiliului Județean Bihor.

Pentru anul 2023, prin **Hotărârea Consiliului Județean Bihor nr. 47 din 15. 02. 2023** privind stabilirea costului mediu anual și a costului mediu lunar pentru un copil și pentru o persoană majoră care beneficiază de protecție specială în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor, **costul mediu anual** a fost stabilit la 72.567 lei, iar **costul mediu lunar** total, a fost în valoare de 6047 lei.

Standardul minim de cost/an/beneficiar, conform Hotărârii Ministerului Muncii nr. 426 din 27 mai 2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale, actualizat prin Hotărârea nr. 1.253 din 12 octombrie 2022, publicată în Monitorul Oficial nr. 1023 din 20 octombrie 2022, pentru o mamă cu un copil a fost stabilit la 66.833 lei/ an, pentru o mamă cu doi copii 58.678 lei/ an, iar pentru o mamă cu trei copii 55.959 lei/ an.



Beneficiarii găzduiți în Centrul Maternal Phoenix Oradea, sunt asistați fără plata unei contribuții, toate sumele necesare fiind alocate din bugetul consiliului județean.

Încetarea serviciilor se face în cazul expirării perioadei prevăzute în **Contractul de furnizare servicii** și a îndeplinirii obiectivelor prevăzute în **Planul personalizat de intervenție (PPI)** și în **Planul individualizat de protecție (PIP)**.

Încetarea serviciilor se poate face înainte de expirarea perioadei prevăzute în contractul de furnizare de servicii, **la solicitarea scrisă a beneficiarului**, dacă acesta este persoană adultă, dacă s-au identificat alte soluții pentru asistarea și protejarea beneficiarului în alte centre în care pot oferi condiții mai bune sau la încălcarea repetată, de către beneficiarii adulți, a clauzelor contractului de acordare de servicii precum și a regulamentelor interne. În această situație, managerul de caz trebuie să evalueze situația de pericol iminent pentru copil/copii și, după caz, să propună luarea unei măsuri de protecție specială pentru aceștia, conform legii.

În cazul părăsirii centrului de către beneficiar, contractul de acordare de servicii încheiat cu acesta devine nul de drept. Dacă beneficiarul are copil în îngrijire, șeful de centru anunță managerul de caz al beneficiarului, care va demara demersurile necesare pentru identificarea locului în care se află acesta și stabilirea măsurilor de protecție pentru copil, după caz.

c) Condițiile de cazare

Capacitatea serviciului social este de 17 locuri, respectiv 6 cupluri mamă-copil. Fiecărui beneficiar, atât mamă cât și copil/ copii, i se alocă un spațiu personal într-un dormitor și accesul la zone igienico-sanitare adecvate nevoilor și la spații comune (cameră pentru activități sociale, sală de mese, curte exterioară). Spațiul exterior era amenajat pentru desfășurarea activităților de relaxare, cu alei, zone verzi, pomi fructiferi și era dotat cu loc de joacă cu groapă de nisip, tobogane și căsuță de joacă. Accesul beneficiarilor în clădire se realiza prin două intrări, ambele uși fiind largi, fără prag, permițând inclusiv accesul utilizatorilor de fotoliu rulant. Accesul la etaj se realiza pe scări de lemn asigurate cu balustradă iar la bază și în partea de sus existau montate grilaje de protecție, care se puteau închide cu un mic zăvorăș pentru a controla accesul copiilor mici.

Clădirea era structurată pe două niveluri și cuprindea: **parterul**, cu 2 dormitoare, sala de activități, dotată cu TV, canapele, masă, bibliotecă, bucătăria prevăzută cu mobilier specific, cuptor și plită electrice, hotă și frigider, loc pentru servit masa, biroul personalului de specialitate dotat cu scaun, masă de birou, imprimantă, raft pentru dosare, un grup sanitar utilizat ca spălătorie, un grup sanitar dotat cu wc, chiuvetă, oglindă și cadă de baie, izolator



pentru gestionarea patologiei infecto-contagioase, prevăzut cu baie cu duș, wc, chiuvetă, oglindă, un grup sanitar care nu era utilizat datorită unei defecțiuni la instalația de scurgere și **etajul**, cu 4 dormitoare, hol, grup sanitar prevăzut cu chiuvetă, oglindă, wc, duș.

Întrucât, la parterul unității, geamul de la grupul sanitar al beneficiarilor **nu oferea intimitate** datorită foliei opace care era montată doar până la jumătate și care permitea accesul vizual de afară, în încăpere, recomandăm conducerii centrului, să monteze o folie opacă pe toată suprafața geamului grupului sanitar, acordând intimitatea necesară beneficiarilor, **conform prevederilor Standardului 2.4 din Modulul III al Anexei la Ordinului nr. 81/2019 Centrul respectă dreptul beneficiarilor la intimitate, spațiu personal și confidențialitate.**

Dormitoarele beneficiarilor erau dotate și amenajate cu mobilier, dulapuri, paturi pentru copii, coșuri de gunoi și dispuneau atât de lumină naturală pe timpul zilei, fiind prevăzute cu geamuri mari, confecționate din pvc și geam termopan, cât și de lumină artificială și căldură furnizate de instalațiile și aparatura cu care erau dotate. Pereții și mobilierul acestora erau personalizate cu fotografii, obiecte de decor sau obiecte aparținând beneficiarilor care le ocupau, toate acestea contribuind la crearea unui climat plăcut, cu caracteristici familiale. Lenjeria de pat (fețele de pernă, cearceafurile, păturile) și saltelele erau într-o stare bună fiind curate și igienizate, fără pete, rupturi sau cusături.

Cu ocazia vizitării acestor spații, membrii echipei de vizită au constatat că geamurile de la etaj erau foarte joase și **nu dețineau elemente de siguranță (nu puteau fi rabatate, ci doar deschise total)**, la momentul vizitei fiind surprinsă o situație în care geamul unei camere era larg deschis pentru aerisire, copiii având acces în camera respectivă și nefiind supravegheați în permanență. **Echipei de vizită consideră necesară, pentru siguranța copiilor din centru, modificarea sistemelor de închidere/deschidere la geamurile de la etaj, pentru a putea fi deschise în poziția rabatată ori montarea unor sisteme de siguranță (grilaje) care să elimine riscul de cădere de la înălțime conform prevederilor Standardului 2.2 din Modulul V al Anexei la Ordinului nr. 81/2019, respectiv, Centrul ia toate măsurile pentru prevenirea riscului de accidente domestice și dispune de dotările necesare pentru un mediu de viață confortabil și protejat.**

Bucătăria și spațiul de servit masa erau curate și îngrijite. Mobilierul de bucătărie prezenta semne de uzură, fiind scorojit în partea de jos, la contactul cu pavimentul, însă utilizabil. Beneficiarii aveau acces la bucătărie și la frigider și își puteau prepara, dacă doreau, anumite feluri de mâncare.

Structura de personal a serviciului social CM Phoenix avea următoarea configurație:



un post șef centru, care are în subordine toate serviciile sociale din Complexul Rezidențial pentru copii și tineri Oradea; un total de 6 funcții personal de specialitate, de îngrijire și asistență, respectiv, asistent medical- 1 post, educator- 3 posturi (din care un educator este cu atribuții de asistent social), instructor de educație- 1 post, îngrijitoare- 1 post. Psihologul și asistentul social deserveau toate cele 8 servicii sociale din cadrul Complexului Rezidențial pentru copii și tineri Oradea cu o capacitate totală de 104 locuri.

Programul de lucru al personalului din cadrul centrului, se desfășoară în ture de 12/ 24 și 12/ 48 în cazul îngrijitorilor, educatorilor și asistentului medical, iar în cazul educatorului cu atribuții de asistent social, psihologului și asistentului social, era de luni până vineri de la ora 07:30 la ora 15:30.

Referitor la **formarea profesională continuă a personalului** care își desfășoară activitatea în cadrul centrului, psihologul, asistentul social și unul dintre educatori, au participat în luna octombrie 2022 la un workshop pe tema prevenirii consumului de droguri în cadrul **Proiectului Național SAFE SPACE**, organizat de către Centrul de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Bihor.

De asemenea, tot personalul de asistență și îngrijire a participat în cursul anului 2022, la **Cursul de instruire privind însușirea noțiunilor fundamentale de igienă, modulul I, nivelul 2**, desfășurat de către Casa de Cultură a Sindicatelor Oradea, în baza Avizului Ministerului Sănătății nr. 21647/ 2022 și a Ministerului Educației, nr. 33598/ 2022.

d) Asistența medicală

Profilaxia generală și consultațiile, în cazul afecțiunilor intercurente, erau asigurate de către medicii de familie, pe lista cărora se aflau înscrși fiecare dintre beneficiarii din Centrul maternal Phoenix. Consultațiile medicale în alte specialități (pediatrie, neurologie, psihiatrie, ortopedie, medicină internă, etc.) erau asigurate, pe baza biletului de trimitere, emis de medicul de familie, prin prezentarea beneficiarilor, în cazul mamelor / gravidelor minore - însoțite de personal angajat, la ambulatoriile de specialitate, din rețeaua publică a sistemului de sănătate.

Continuitatea furnizării asistenței medicale a beneficiarilor era asigurată de către asistenta medicală, care își desfășura activitatea în ture de câte 12/ 24 ore în intervalul 07 – 19/ 19-07 și de personalul de îngrijire, în afara programului acesteia.

Centrul maternal nu dispunea de un spațiu dedicat ca și cabinet medical, depozitarea și păstrarea medicamentelor din aparatul de urgență, a materialelor sanitare, a aparaturii medicale (cântar, glucometru, tensiometru, termometru) făcându-se în dulap care era prevăzut cu sistem



de închidere cu cheie, aflat pe holul acestuia. La nivelul centrului era o încăpere de aproximativ 3 mp, cu ușa deschisă, în care se găsea o mașină de spălat, un dozator de apă rece și caldă, un modul cu 3 sertare pe/în care se găseau **cutii cu medicația curentă de administrat la data vizitei, nesecurizate (sertarele nu erau prevăzute cu cheie)**, și un birou pe care se găseau **dosarele medicale ale beneficiarilor de asemenea nesecurizate, putând avea acces la acestea beneficiarii, inclusiv copiii, fapt ce încalcă prevederile Standardelor 2.4 din Modulul III și 1.6 din Modulul IV, din Anexa la Ordinului nr. 81/ 2019**, potrivit cărora, *Personalul este instruit cu privire la situațiile ce impun respectarea intimității beneficiarilor, precum și la modalitățile de abordare și de transmitere a informațiilor care le sunt încredințate în scopuri legate de asigurarea protecției acestora, respectiv Centrul deține un spațiu special (dulap, cameră), închis, în care sunt depozitate medicamentele și materialele consumabile necesare tratamentelor medicale de urgență. Spațiul respectiv este accesibil numai personalului de specialitate și coordonatorului centrului.*

Echipele de vizită recomandă păstrarea acestora în condiții de siguranță pentru evitarea consumului accidental de medicamente, respectiv păstrarea confidențialității privind datele medicale ale beneficiarilor.

Activitatea medicală era consemnată în fișa medicală a beneficiarilor și copilului/copiilor acestuia (care conținea evidența tratamentelor, internărilor, imunizărilor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată, planul de intervenție specifică pentru sănătate, în condica de evidență a medicamentelor și materialelor sanitare consumabile, în registrul de evidență a aparatului de urgență, în rapoartele de predare tură. La nivelul centrului se găsea întocmită Procedura privind ocrotirea sănătății beneficiarului și a copilului/copiilor acestuia.

În cazul apariției unor situații deosebite de urgență medico-chirurgicală, se apela Serviciul Național Unic de Urgență 112, informându-se totodată și conducerea centrului.

Servirea mesei de către beneficiari se făcea în zona camerei de zi, care era dotată corespunzător, cu o masă de 12 locuri și scaune pentru aceasta. La nivelul camerei de zi pe o latură se găsea și o zonă de bucătărie, cu mobilier specific. Beneficiarii aveau acces la bucătărie și frigider putându-și prepara, dacă doreau, anumite feluri de mâncare

Hrana zilnică a beneficiarilor se asigura printr-un contract cu o firmă de catering din Oradea. În ziua efectuării vizitei, **meniul** era următorul: **dimineața** - pâine, crenvurști, muștar, cremă de brânză, ceai; **prânz** - ciorbă țărănească de legume, pulpe dezosate la cuptor cu sos, cartofi natur, prăjitură cu cocos; **cină**- ciulama de pui mămăliguță, ceai, iar pentru **gustarea** de



la ora 10 căpșuni și pentru cea de la ora 16 budincă. Hrana livrată pentru prânz, atunci când echipa de vizită se afla în centru, era proaspătă, suficientă atât cantitativ cât și caloric, iar din punct de vedere organoleptic era satisfăcătoare.

e) Asistența socială

Serviciile oferite de specialiștii centrului în beneficiul cuplului mamă- copil sunt: consiliere psihologică, educație post-natală (0-2 ani), educația pentru menținerea stării de sănătate și pentru o igienă alimentară sănătoasă, consiliere în planificare familială, asistență socio-juridică, integrare socială și profesională prin activități de orientare și consiliere vocațională, integrare familială, activități pentru dobândirea deprinderilor de viață independentă etc.

Fiecare beneficiar este asistat în baza unui Program personalizat de intervenție (PPI), iar copiii sunt îngrijiți conform unu Plan individualizat de protecție (PIP).

Managerul de caz, desemnat din cadrul Serviciului management de caz pentru copil în sistem rezidențial (SMCCSR) din cadrul DGASPC Bihor, pune la dispoziția echipei centrului maternal toate detaliile legate de cuplul mamă-copil/ gravidă.

Furnizarea serviciilor se realizează în baza unui **Contract de furnizare servicii sociale** în Centrul Maternal Phoenix Oradea, încheiat între beneficiar și furnizorul de servicii sociale, în două exemplare, după protocolul unic avizat de directorul general al DGASPC Bihor, pe durată determinată. Contractul de furnizare servicii conține informații privind misiunea centrului, date de identificare ale părților semnatare ale contractului, perioada de găzduire, motivele cererii de admitere în centru, obiectivele asigurării asistenței în cadrul centrului și serviciile acordate, responsabilitățile părților.

În cazul mamei/ gravidei minore, contractul de furnizare servicii este semnat de părinții sau reprezentantul legal al acesteia. Pentru mamele sau gravidele minore cu vârsta peste 16 ani, contractul de furnizare de servicii este semnat și de acestea, însă după o activitate de evaluare și consiliere psihologică prealabilă prin care se urmărește a se stabili dacă își poate asuma respectarea prevederilor cuprinse în contract și semnarea acestuia.

În cazul gravidei minore cu măsură de protecție instituită după naștere se încheie un nou contract de furnizare servicii, în aceleași condiții menționate anterior.

În cazul admiterii în centru a persoanelor cu dizabilități, acestora, anterior admiterii le sunt explicate pe înțelesul lor condițiile contractuale, precum și toate procedurile și regulamentele aplicate în centru.



Atribuțiile asistentului social, conform celor menționate în ROF, fișa postului și mențiunile (notele) punctuale transmise ulterior sunt: realizează înregistrarea cuplurilor mamă-copii/gravide plasate în Centrul Maternal Phoenix Oradea și întocmește dosarul personal al fiecărui beneficiar; în cadrul evaluării comprehensive a beneficiarului realizează evaluarea socială, analiza contextului și mediului familial- locuință, venituri, igienă, asigurarea securității fizice și psihice, relații familiale, profesionale și sociale, prin întocmirea fișei de evaluare socială; îndeplinește calitatea de responsabil de caz pentru fiecare cuplu mamă-copil admis în centrul maternal, pentru care șeful de centru l-a desemnat și colaborează cu managerul de caz și echipa multidisciplinară în vederea elaborării și implementării Programului personalizat de intervenție (PPI), respectiv Planului individualizat de protecție (PIP); realizează evaluarea/ re-evaluarea PPI respectiv PIP, în colaborare cu echipa multidisciplinară; întocmește documentația necesară atât pentru obținerea cât și pentru preschimbarea actelor de identitate, schimbarea domiciliului sau reședinței beneficiarilor; întocmește documentația necesară pentru obținerea prestațiilor și serviciilor sociale (trusou nou născut, indemnizația de naștere, alocația de stat pentru copil, alocația monoparentală/susținere, alocația complementară, întocmirea dosarului pentru obținerea locuinței sociale, a șomajului, ajutor social); întocmește rapoarte lunare și trimestriale cu privire la activitatea derulată pentru beneficiarii din centru; întocmește rapoarte cu privire la disfuncțiile în relațiile interumane dintre rezidenți sau între rezidenți și personal, la încălcările normelor interne de funcționare ale rezidenților sau a altor conduite și evenimente nedezirabile, înaintându-le șefului de centru, managerului de caz; consemnează în dosarul cuplului mamă-copil incidentele deosebite referitoare la beneficiari; realizează demersurile necesare în vederea înscrierii copilului într-un program de educație formală; întocmește situații statistice privind toate aspectele ce îi privesc pe beneficiarii Centrului Maternal Phoenix Oradea, inclusiv rezultatele și stadiul implementării măsurilor de intervenție; înregistrează datele în registrele de evidență: Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul de încetare a serviciilor, Registrul de evidență a sugestiilor/ sesizărilor/ reclamațiilor, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul de vizite, Condica de înregistrări a ieșirilor, Registrul privind informarea/ instruirea și consilierea beneficiarilor, Registru bază de date beneficiari-copii; sprijină beneficiarii în identificarea și ocuparea unui loc de muncă.

Asistentul social deservește toate serviciile sociale din cadrul Complexului Rezidențial pentru Copil și Tineri Oradea, care cuprinde un număr de 8 servicii sociale – cu un total de 104 locuri (104 posibili beneficiari) astfel că în situația ocupării integrale a locurilor, încărcătura



de cazuri este de 104 persoane/ specialist pe lângă mare diversitate și complexitate a problematicii sociale, pe care acești specialiști trebuie să o abordeze și să o gestioneze.

Asistentul social desemnat pentru Centrul maternal Phoenix își desfășoară activitatea în baza statutului profesiei reglementat de Legea nr. 466 din 4 noiembrie 2004 privind Statutul asistentului social: este absolvent de studii superioare deținând diploma de licență în domeniul asistenței sociale, este înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali gestionat de către structura profesională Colegiul Național al Asistenților Sociali din România. Aceasta deține avizul nou de exercitare a profesiei, cu treapta de competență profesională principal, din noiembrie 2014 însă acesta nu este schimbat cu numele nou al asistentului social, acesta nerealizând demersurile necesare în acest sens. Asistentul social **nu deține și nu aplică parafa profesională** pe documentele elaborate de acesta sau la care este parte.

Pe parcursul anilor 2022-2023, până la data vizitei, **nu s-au identificat date referitoare la participarea asistentului social la manifestări științifice specifice muncii sale (cursuri, work-shop-uri, în urma cărora să beneficieze de 10 credite profesionale/ an)**. În acest sens, echipa de vizită recomandă ca acest specialist să participe la programe de educație și formare continuă, în vederea dezvoltării de competențe care au rolul de a defini și de a menține un traseu de specializare profesională, precum și de acumularea de credite ca și condiție a menținerii atestatului de liberă practică în conformitate cu prevederilor legale care reglementează exercitarea profesiei de asistent social, prevăzute **Regulamentul de organizare și funcționare al Colegiului Național al Asistenților Sociali din România**.

De menționat că, la data vizitei asistentul social nu a fost prezent la centru, iar activitatea de monitorizare s-a realizat din analiza documentelor existente și a studierii dosarelor beneficiarilor, din discuțiile cu beneficiarii și cu personalul prezent.

Deși asistentul social **există scriptic și este menționat în deciziile** emise de către conducerea DGASPC, din analiza dosarelor **nu s-a identificat nici un document care să fie întocmit sau semnat de către asistentul social desemnat prin „Decizia de desemnare personal de specialitate elaborare și implementare PPI”**. Toate documentele care sunt atribuite asistentului social sau care cuprind sintagma „asistentul social al centrului...” **sunt semnate de către educatorul cu atribuții de asistent social**, care apare menționat și pe decizia de desemnare a personalului de specialitate. Acestuia îi sunt atribuite inclusiv consilierea socială și consilierea juridică. Tot acesta este desemnat și responsabil de caz și realizează toată corespondența scrisă cu managerul de caz.



În conformitate cu prevederile **Ordonanței nr. 43/ 2015** pentru modificarea și completarea **Legii nr. 200/ 2004** privind recunoașterea diplomelor și calificărilor profesionale pentru profesiile reglementate din România, **profesia de asistent social este profesie reglementată**, iar **Legea nr. 466 din 4 noiembrie 2004** privind statutul asistentului social, la art. 2 alin. (2), prevede că titlul de asistent social poate fi deținut de: a) persoana care a obținut diploma de licență în cadrul unei instituții de învățământ superior cu specializare în domeniu, forma de lungă durată, 4 ani, acreditată conform legii; b) persoana care deține diploma de absolvire a unei instituții de învățământ superior cu specializare în domeniu, forma de scurtă durată, 3 ani, acreditată conform legii; c) persoana care deține diploma de asistent social echivalată conform legii; d) persoana care deține diploma de asistent social eliberată sau recunoscută în unul dintre statele membre ale uniunii europene, în unul dintre statele aparținând spațiului economic european ori în confederația elvețiană.

În acest context, educatorul care are atribuții de asistent social, întocmește documente specifice asistentului social, desfășurând **această activitate în mod nelegal deoarece nu este asistent social conform legii.**

Echipa de vizită consideră că este necesară reglementarea acestui aspect, **cu respectarea întocmai a prevederilor legale și respectarea de către asistentul social a tuturor obligațiilor pe care le are în calitate de asistent social înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali și membru al CNASR, inclusiv deținerea și aplicarea parafei profesionale pe toate documentele întocmite.**

Managerul de caz pentru beneficiarii centrului este un specialist desemnat din cadrul DGASPC Bihor.

Din analiza dosarelor beneficiarilor reiese că acestea conțin documentele solicitate conform standardului minim de calitate. De asemenea documentele, cele mai multe tipizate, sunt completate corespunzător, cu toate documentele necesare conform standardului minim de calitate. **Toate rubricile destinate asistentului social sunt completate de către educatorul cu atribuții de asistent social.**

În urma discuției cu beneficiarii prezenți, respectiv două mame, acestea au menționat nume ale persoanelor implicate în cazul lor, însă nu au putut să menționeze exact care este al asistentului social, sau al managerului de caz. Responsabilul de caz (educatorul cu atribuții de asistent social) a fost menționat ca fiind persoana cu cel mai mare contact. La momentul vizitei, aceasta era în concediul de odihnă. Fiecare beneficiară are desemnată o persoană de referință.



Documentele erau semnate de către beneficiari, **exceptând câteva fișe de activitate educațională care nu erau semnate nici de beneficiar nici de către personalul care a realizat activitatea.** Recomandăm ca **toate fișele de activitate să fie semnate atât de către personalul care desfășoară activitatea, cât și de beneficiar.**

Din punct de vedere al activităților desfășurate și respectării drepturilor beneficiarilor: conform documentelor, beneficiarii, inclusiv copiii sunt consultați cu privire la activitățile desfășurate care sunt incluse în planificarea săptămânală, ce este detaliată din planificările trimestriale.

La momentul vizitei nu au fost observate/ identificate situații care să evidențieze situații de abuz, exploatare, rele tratamente a beneficiarilor găzduiți în centru, și de asemenea, s-a constatat faptul că erau afișate la loc vizibil toate documente necesare unei bune informări a beneficiarilor dar și a salariaților precum pliante, broșuri, harta serviciilor sociale din județ, misiunea centrului, broșură de semnalare a situațiilor de abuz, programul activităților din centru, programul de lucru al personalului etc.

Accesul la mijloacele mass-media, potrivit documentelor consultate, este permis conform programului de activități și numai după ce educatorul de serviciu s-a asigurat că toate responsabilitățile zilnice au fost realizate, radioul și televizorul putând fi ascultate/ vizionate în incinta unității cu volumul scăzut, și între orele admise de program, pentru a nu tulbura intimitatea, programul de liniște și odihna celorlalți dar nu mai mult de ora 22.

f). Asistența psihologică

Activitatea psihologului în centru a început în anul 2021, activitățile specifice desfășurându-le în centru, o zi pe săptămână.

Psihologul, care desfășoară activități specifice în centru, o zi pe săptămână, este licențiat în Psihologie și absolvent al unui masterat în domeniul Psihologiei Educaționale și deține atestat de liberă practică, în specialitatea Psihologie Educațională, treapta de specializare practicant în supervizare.

Atribuțiile specialistului constau în evaluarea psihologică trimestrială a copiilor (la admitere, la 3 și la 6 luni), întocmirea și redactarea fișelor de evaluare și a programelor de consiliere pentru fiecare beneficiar, consilierea psihologică a copiilor, redactarea rapoartelor de consiliere, desfășurarea unor activități ludice cu copiii și cu participarea mamelor.

În practica profesională curentă, psihologul centrului utilizează **Bateria de Matrici Progressive Raven**, cu licență, precum și metoda observației și a interviului.



Evaluarea psihologică a mamelor viza atât evaluarea proceselor psihice (dezvoltarea senzorială, percepția, dezvoltarea psihomotricității, motricitatea fină și grosieră, gândirea, memoria, atenția, motivația, imaginația, voința) a activităților psihice (limbajul și comunicarea, jocul, învățarea, munca, creativitatea, nivelul de dezvoltare intelectuală), a însușirilor psihice (trăsături de temperament, deprinderi/aptitudini, interese, aspirații), aria afectivității (controlul emoțiilor, tip de atașament), cât și comportamentul social adaptativ, integrarea socială, realizându-se profilul psihologic, concluzii și recomandări.

Concluziile și recomandările emise în urma evaluărilor psihologice efectuate constau în propuneri de intervenție psihologică a beneficiarelor (consiliere psihologică) și propuneri privind integrarea/reintegrarea familială și profesională a beneficiarilor.

Evaluarea psihologică a copiilor, surprindea aspecte ale proceselor psihice, precum memoria, limbajul, gândirea, atenția, afectivitatea, voința, personalitatea, comportamentul, anumite aspecte ale întârzierilor în dezvoltare, propuneri de stimulare psiho-socio-educatională pentru recuperare, date ale intervențiilor psihologice pe perioada rezidenței, relații de atașament surprinse, factori de protecție (familiali, individuali, de mediu), analiza motivației copilului pentru integrarea/reintegrarea familială și școlară, atitudinea copilului cu privire la integrarea/reintegrarea familială și școlară, concluzii și recomandări, precum sprijin psihologic preventiv, logopedie, etc.

Specialistul participă și la întocmirea programelor de acomodare ale beneficiarelor, programelor personalizate de intervenție (PPI) și la planurile individualizate de protecție ale copiilor (PIP) ale beneficiarilor.

Activitățile stabilite în cadrul **Programelor de acomodare** ale beneficiarelor consultate, erau: prezentarea persoanelor de contact, a celorlalte beneficiare, preluarea inventarului camerei, prezentarea centrului, a programului de activitate din centru, a programului de efectuare a curățenici, a zonci din apropierea centrului, prezentarea persoanei de referință, a misiunii, obiectivelor și a serviciilor centrului, a Cartei drepturilor, a Regulamentului de ordine interioară, informarea beneficiarelor privind modalitățile de formulare și comunicare a sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor și informarea privind medicul de familie, erau propuse de asemenea, activități de socializare, efectuare cumpărături, efectuare a curățeniei în centru, menținerea relației cu familia, participarea la activități gospodărești în centru, activități de educație pentru sănătate, activități de petrecere a timpului liber etc.

Între **Programele personalizate de intervenție** consultate, obiectivele urmărite erau sprijinirea beneficiarei pentru depășirea situației de dificultate, asigurarea unui climat



securizant de viață pentru cuplul mamă-copii, dezvoltarea emoțională și socială a copilului, dezvoltarea abilităților de îngrijire și alimentație a mamei și a copiilor, respectarea normelor de igienă, însușirea și îmbunătățirea tehnicilor de educare a copiilor, rezolvarea problemelor juridice, reintegrarea socio-profesională a cuplului mamă-copii, reintegrarea cuplului mamă-copii în comunitate etc, prin procedee precum educare, consiliere, supraveghere, consiliere psihologică, monitorizarea și evaluarea stării de sănătate a cuplului mamă-copii, activități educative, consiliere juridică, socială, informarea familiei privind evoluția situației cuplului mamă-copii etc. Reevaluarea Programelor de intervenție specifică se realizează la 3 luni.

Referitor la **Planurile individualizate de protecție ale copiilor**, în cazul celor două dosare consultate, obiectivele propuse erau: asigurarea găzduirii pe o perioadă determinată de timp, oferirea serviciilor de îngrijire a copilului, consolidarea deprinderilor parentale, evaluarea riscului de îmbolnăvire, evaluarea situației copilului și obținerea prestațiilor cuvenite, consolidarea legăturii de atașament dintre mamă și copil, asumarea responsabilității rolului de mamă, formarea echilibrului emoțional în familia monoparentală, îngrijirea și alimentația copilului, rezolvarea problemelor juridice, menținerea legăturii cu familia, consolidarea deprinderilor de autonomie personală, comportamentul social, dezvoltarea socială și emoțională etc. Reevaluarea Planurilor individualizate de protecție ale copiilor se realizează la 3 luni.

Programele educaționale întocmite atât mamelor cât și copiilor, vizau activități pentru dezvoltarea limbajului, dezvoltarea cognitivă, dezvoltarea emoțională, socializare, stimă de sine, disciplină, dezvoltarea sexualității, bunele maniere, sarcini casnice, joc, dar și pentru educarea copiilor în ceea ce privește problemele legate de somn, controlul sfincterian, anxietate, navigarea pe internet, televiziunea, jocurile pe calculator, prevenirea accidentelor, etc.

Referitor la **Planurile personalizate de consiliere psihologică**, ele erau propuse pentru o perioadă de implementare de 6 luni, în cadrul acestora fiind stabilite obiective precum intercunoașterea, dezvoltarea abilităților parentale în vederea prevenirii separării mamei de copii și dezvoltarea abilităților socio-psiho-emoționale ale mamei, dezvoltare personală, etc.

Totodată, fiecărui beneficiar care era consiliat psihologic, i se întocmea de către psiholog, o **fișă de consiliere**.

Întrucât, constatându-se faptul că, psihologul nu deține și nu utilizează un Registru de evidență a activităților profesionale desfășurate de către acesta, or, conform Hotărârii Colegiului Psihologilor din România nr. 3 din 27 septembrie 2013 privind evidența



profesională a psihologilor cu drept de liberă practică, art. 2 alin. (1) lit. a), coroborat cu prevederile Anexei 1 din Hotărârea menționată, *Psihologul trebuie să întocmească un Registrul de evidență a actelor profesionale, unde să fie consemnate activitățile specifice desfășurate de psiholog, respectiv, Evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică, denumiți în continuare psihologi, se realizează printr-un sistem mixt de evidență... Evidența și securizarea activității profesionale a psihologilor este obligatorie, în condițiile stabilite de către Colegiul Psihologilor din România, denumit în continuare Colegiu. Echipa de vizită recomandă astfel, conformarea psihologului la prevederile legale invocate mai sus.*

Referitor la **formarea profesională continuă a psihologului**, acesta a participat în luna octombrie 2022 la un workshop pe tema prevenirii consumului de droguri în cadrul **Proiectului Național SAFE SPACE** organizat de către Centrul de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Bihor. De asemenea, în 27.04.2023, a participat la seminarul **Familii Separate de Distanță– Susținere, Înțelegere și Reziliență**, organizat în cadrul proiectului Sprijin educațional comunitar pentru copii cu părinți plecați în străinătate, proiect cofinanțat din Fondul Social European prin **Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**.

La nivelul centrului, exista un **Program al activităților** desfășurate în acest serviciu, respectiv, **luni-vineri** 06:30-07:30 deșteptarea și igiena de dimineață (sâmbăta și duminica 08:00-08:30), 07:30-08:00 micul dejun, 08:00-08:30 curățenie și aerisire încăperi (sâmbăta și duminica deșteptarea și igiena de dimineață), 08:30-09:00 verificarea camerelor, 09:00-10:00 activitate baby-club/ grup suport echipa CM/ psiholog-educator/ atelier puericultură etc. (sâmbăta și duminica curățenie generală și timp liber), 10:00-10:15 gustare (sâmbăta și duminica curățenie generală și timp liber), 10:30-11:30 consiliere juridică-asistent social (sâmbăta și duminica curățenie generală și timp liber), 11:30-13:30 consiliere psihologică (sâmbăta și duminica odihnă), 13:30-14:00 pregătire pentru prânz, 14:00-14:30 masa de prânz, 14:30-14:45 curățenie în sala de mese, 14:45-16:00 odihnă (sâmbăta și duminica gustare), 16:00-16:30 sesiune de stimulare-educatori (sâmbăta și duminica activitate de informare diversificată), 16:30-17:00 gustare (sâmbăta și duminica timp liber), 17:00-19:00 timp liber, 19:00-19:30 cina, 19:30-19:45 curățenie în sala de mese, 19:45-20:00 igiena de seară, 20:00-21:00 vizionare TV, 21:00-21:30 pregătire pentru culcare, 21:30-22:00 stingerea.

De asemenea, mai exista un **Program al activităților pentru copiii cu vârste cuprinse între 3-5 ani**, în care erau consemnate următoarele activități: **luni-vineri** 06:40-07:15 deșteptarea și igiena de dimineață (sâmbăta și duminica 07:40-08:00), 07:15-07:40 micul dejun, 07:40-08:00 plecarea la grădiniță, 13:00-13:30 revenirea de la grădiniță (sâmbăta și



duminica activități ludice), 13:30-14:00 pregătire pentru prânz, 14:00-14:30 masa prânz, 14:30-16:00 odihnă, 16:00-16:30 activități tematice (sâmbăta și duminica program liber), 16:30-17:00 gustare, 17:00-19:00 activități ludice (sâmbăta și duminica program liber), 19:00-19:30 cina, 19:30-20:00 igiena de seară, 20:00-20:30 vizionare TV, 20:30-21:00 pregătire pentru culcare, 21:30-22:00 stingerea.

Activitățile educative pentru copii presupuneau, formarea și consolidarea deprinderilor de autonomie personală, însușirea noțiunilor de orientare temporo-spațială, achiziția formelor elementare de politețe-salut, adresare etc, dezvoltarea deprinderilor de reprezentare grafică- desen, consolidarea cunoștințelor parțial însușite la grădiniță.

Activitățile ludice pentru copii presupuneau jocuri în aer liber și activități de mișcare, jocuri de creație-LEGO, jocuri de stimulare a atenției, memoriei, imaginației, activități artistico-plastice și activități muzicale, jocuri de grup.

Referitor la **integrarea/ reintegrarea socială a beneficiarilor**, acestora li se întocmeau Planuri de integrare/ reintegrare socială, care cuprindeau propuneri de informare a beneficiarelor privind oferta de servicii sociale publice sau private, aflate în comunitate, consilierea profesională, accesul la formare profesională, facilitarea accesului la o locuință, menținerea și dezvoltarea relațiilor sociale, socio-familiale și profesionale, frecventarea unei forme de învățământ de către copii, potrivit vârstei lor.

Totodată, beneficiarelor li s-au prelucrat, în cadrul unor sesiuni de instruire, diferite aspecte cu tematici precum: Educația sexuală, Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare, sau orice altă formă de violență, Noțiuni de igienă, Procedura de lucru privind promovarea relațiilor socio-familiale în Centrul Maternal Phoenix Oradea, Modalități de a transmite sugestii și reclamații, Carta drepturilor beneficiarilor etc.

Referitor la **integrarea pe piața muncii a beneficiarelor**, una dintre mamele prezente în centru, desfășura activitate profesională, consemnându-se în condică data, ora ieșirii și ora revenirii în centru, de la muncă.

g). Incidente deosebite

Toate încălcările și abaterile de la regulile de conviețuire sunt consemnate într-un proces verbal întocmit de responsabilul de caz și în **Registrul de evenimente deosebite și de incidente** sunt menționate încălcări ale responsabilităților beneficiarelor marea majoritate fiind din sfera: relațiilor de bună conviețuire, depășirea termenelor stabilite prin biletul de voie, sau



nerevenirea în centru, precum și deficiențe în acordarea îngrijirii corespunzătoare propriilor copiiilor minori.

Corelând aceste informații cu fișele educaționale, aspectele menționate ca fiind încălcări ale regulilor și regulamentelor, au fost abordate în cadrul ședințelor de consiliere de grup sau individuale, în vederea corectării/ remedierii lor.

h). Satisfacția beneficiarilor

Din discuțiile purtate cu mamele beneficiare prezente în centru, acestea s-au declarat mulțumite de condițiile de locuit, de relația cu salariații, precum și de sprijinul primit din partea acestora.

În urma analizei registrelor, nu s-au constatat înregistrate reclamații, însă a fost sesizat faptul că uneori beneficiarele nu mănâncă unul sau ambele feluri de mâncare deoarece nu le place sau sunt alergice. Similar și în cazul copiilor. Deși meniul este afișat vinerea și se menționează că beneficiarii sunt consultați, aceste disfuncționalități totuși se întâmplă. La întrebarea adresată personalului, dacă beneficiarii pot solicita schimbarea meniului sau înlocuirea unui fel de mâncare înainte de comandă în cazul în care nu le place, ni s-a menționat că nu prea este posibil, dar că beneficiarii „spun că nu le place mâncarea deși nici măcar nu o gustă”, preferând să nu mănânce deloc.

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 Maternal Phoenix Oradea să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Montarea unei folii opace, pe toată suprafața geamului grupului sanitar menționat în raport, în vederea asigurării intimității beneficiarilor care utilizează această încăpere;

2. Adaptarea sistemelor de închidere/ deschidere de la gemurile camerelor de la etaj, pentru a putea fi deschise în poziția rabatat, ori montarea unor sisteme de siguranță (grilaje), care să elimine riscul de cădere de la înălțime;
3. Păstrarea medicamentelor și a documentelor medicale ale beneficiarilor, în condiții de siguranță, în dulapuri/ cutii prevăzute cu cheie, în vederea evitării consumului accidental/ sustragerii lor și a respectării confidențialității datelor personale/ medicale;
4. Participarea asistentului social, care desfășoară activitate în cadrul Centrului Maternal Phoenix Oradea, la programe de educație și formare continuă, conform prevederilor legale care reglementează exercitarea acestei profesii, în sensul îndeplinirii obligației de a acumula numărul minim anual de credite profesionale;
5. Continuarea instruirilor periodice cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate, dar mai ales pregătirea fiecărui specialist pe domenii specifice profesiei sale;
6. Respectarea de către asistentul social a tuturor obligațiilor pe care le are, în calitate de asistent social înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali și membru al CNASR, în sensul deținerii și aplicării parafei profesionale pe toate documentele întocmite de către acesta;
7. Respectarea prevederilor legale care reglementează profesia de asistent social, în sensul îndeplinirii de către acesta a atribuțiilor de serviciu specifice care decurg din „Decizia de desemnare personal de specialitate elaborare și implementare PPI”;
8. Întocmirea unui Registru de evidență a actelor profesionale ale psihologului, numerotat, înregistrat și parafat de către acesta, cu o rubricatură adaptată la specificul activității serviciului social Centrul Maternal Phoenix Oradea, unde să fie consemnate și înregistrate toate activitățile desfășurate de către acest specialist;
9. Semnarea tuturor fișelor de activitate, atât de către personalul care desfășoară activitatea respectivă, cât și de către beneficiarii participanți.

Alba Iulia, 19.07.2023

