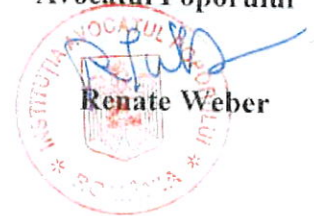


AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție și a altor pedepse ori tratamente crude, inumane sau degradante - MNP

Aprob,
Avocatul Poporului



Raport
privind vizita desfășurată la Casa de Tip Familial destinată Protecției Rezidențiale a Copiilor „Huluba”, județul Gorj

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare**
- 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare**
- 3. Recomandări**

Craiova – 2024

1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare

Potrivit dispozițiilor prevăzute de art. 2 alin. (2), art. 16 alin. (1) art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborate cu dispozițiile art. 4 alin. (1) și art. 19 din Protocolul opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019, și conform Planului de vizite aprobat pentru anul 2024, la data de 17 septembrie 2024 a fost efectuată o vizită inopinată la Casa de Tip Familial (C.T.F.) destinată Protecției Rezidențiale a Copiilor „Huluba”, din cadrul Complexului de Servicii Comunitare pentru Copilul în Dificultate (C.S.C.C.D.) Novaci, județul Gorj.

La vizită au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, [redacted] jurist, [redacted] medic, [redacted] psiholog, consilieri în cadrul Centrului zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și [redacted] reprezentant al organizației neguvernamentale - Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului - Filiala Regională Craiova.

Vizita a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, sesizări și reclamații, asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

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

Pe parcursul vizitei, personalul centrului a dat dovadă de solicitudine, a acordat sprijinul necesar pentru exercitarea atribuțiilor MNP, fiind cooperant cu membrii echipei de vizită.

2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare

a) informații generale

Casa de Tip Familial (C.T.F.) destinată Protecției Rezidențiale a Copiilor „Huluba” este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean (H.C.J.) Gorj din data de 21.09.2006. Este situată în orașul Novaci, satul Pociovaliștea, strada Parângului, nr. 231 și a fost dată în folosință prin implementarea „Proiectului PHARE-GJ-404”, după închiderea Centrului de Plasament Novaci. Este parte componentă a Complexului de Servicii Comunitare pentru Copilul în

Dificultate Novaci, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj, având licență de funcționare eliberată la data de 19.12.2022 pentru o perioadă de 5 ani.

Deținea autorizație sanitară de funcționare eliberată la data de 14.09.2017, de către Direcția de Sănătate Publică a județului Gorj, negație pentru autorizație de securitate la incendiu, eliberată la data de 19.09.2016 de către Inspectoratul pentru Situații de Urgență al județului Gorj, și negație privind obținerea autorizației sanitar veterinare și pentru siguranța alimentelor, eliberată la data de 23.04.2024, de către Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Gorj.

C.T.F 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, Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul nr. 25/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială, Anexa nr. 1 - Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi.

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare era precizat în Regulamentul de Organizare și Funcționare (R.O.F.), aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Gorj, din data de 28.06.2024.

Scopul serviciului social C.T.F „Huluba” constă în asigurarea de servicii personalizate, adecvate nevoilor individuale ale fiecărui beneficiar, având ca misiune asigurarea accesului copiilor/tinerilor pe o perioadă determinată, la găzduire, îngrijire, educație și servicii de pregătire pentru viața independentă, precum și pentru integrarea/reintegrarea familială și socio-profesională. Activitățile de bază în cadrul serviciului social sunt: cazare, îngrijire personală, prepararea hranei, educație non-formală și informală, consiliere psihologică și suport emoțional, supraveghere, dezvoltare de abilități pentru viața independentă, socializare și activități culturale, îngrijiri medicale curente etc..

Beneficiarii serviciilor sociale acordate erau copii și tineri separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii în condițiile legii a măsurii plasamentului în regim de urgență în acest tip de serviciu, sau tineri care au împlinit vârsta de 18 ani și beneficiau de protecție specială.

Admiterea în centru a copiilor se făcea în baza dispoziției emise de Directorul General al D.G.A.S.P.C. Gorj, din care rezulta plasamentul în regim de urgență sau, după caz, a Hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului sau a instanței de judecată, din care rezulta instituirea plasamentului copilului.

Capacitatea legală a casei este de 8 locuri de cazare, fiind aprobată prin H.C.J. din data de 28.06.2024, la data vizitei fiind cazați 8 beneficiari (2 băieți și 6 fete), cu vârste între 8 și 18 ani, fiind

reprezențați legal de Directorul General al D.G.A.S.P.C. Gorj, cu excepția celor 2 care împliniseră vârsta de 18 ani.

Fiecare copil era înscris într-o formă de învățământ (6 elevi la Liceul Teoretic Novaci și 2 la Școala Gimnazială Novaci-structura Pociovaliștea).

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

Au fost solicitate și verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, Carta drepturilor beneficiarilor, procedurile operaționale și registrele existente în centru), acestea fiind întocmite potrivit prevederilor din Ordinul nr. 25/2019.

Procedurile prezentate echipei de vizită (Procedura de încetare a serviciilor, Procedura privind soluționarea situațiilor de absenteism, Procedura privind sugestiile, sesizările și reclamațiile) erau întocmite în conformitate cu prevederile legale și transmise de furnizorul de servicii sociale (D.G.A.S.P.C. Gorj), prin Dispoziția nr. 2169/12.08.2024, **dar acestea nu erau disponibile pe suport de hârtie la sediul C.T.F., fiind păstrate la sediul C.S.C.C.D. Novaci.**

Echipei de vizită a recomandat conducerii C.S.C.C.D. Novaci ca toate procedurile operaționale să fie păstrate la sediul Casei de Tip Familial „Huluba”, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Au fost verificate câteva registre (Registrul de evidență a cazurilor de abuz sau neglijare, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, Registrul de evidență a încetării serviciilor, Registrul de evidență a sugestiilor, sesizărilor, reclamațiilor etc.) și s-a constatat că majoritatea registrelor erau numerotate, înregistrate, semnate, rubricate și completate corespunzător, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

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

Sesiunile de instruire (19) a personalului în anul 2024, cu diverse teme, se consemnau în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, **dar din luna martie 2024 nu erau consemnate sesiuni de instruire, deși potrivit celor declarate de personalul prezent, acestea se desfășuraseră.**

Echipei de vizită a recomandat conducerii C.S.C.C.D. Novaci ca toate sesiunile de instruire a personalului să fie consemnate în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

În Registrul de încetare a serviciilor, în anul 2024 nu erau înregistrate cazuri de încetare a serviciilor.

În Registrul de evidență a incidentelor deosebite, în anul 2024 erau înregistrate 3 incidente, constând în îmbolnăviri, acestea fiind cunoscute de familiile acestora și/sau de instituțiile competente. Erau consemnate în Registrul de evidență a incidentelor deosebite, potrivit prevederilor indicatorului S2.2. Standardul 2 - Notificarea cu privire la evenimentele deosebite, Modulul IX - Gestionarea și notificarea incidentelor deosebite, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Au fost verificate dosarele personale ale beneficiarilor disponibile la sediul centrului, ținute în condiții corespunzătoare și care conțineau documentele obligatorii, potrivit standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial.

În dosarele beneficiarilor admiși în centru era întocmite documentele în care se consemnau opiniile copiilor cu privire la stabilirea măsurii de protecție pentru copilul care a împlinit vârsta de 10 ani, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Rapoartele trimestriale, completate cu datele reevaluărilor, erau disponibile la dosarele beneficiarilor. Planul individualizat de protecție a copilului se elabora/revizuia în baza evaluării comprehensive și a reevaluărilor trimestriale. **În dosarul unui beneficiar, Planul individualizat de protecție a copilului (PIP) nu era analizat semestrial pe baza rezultatelor rapoartelor trimestriale și nu era întocmit Procesul-verbal al reuniunii de analiză semestrială a PIP**, potrivit Im2 - Standardul 2 - Planificarea Serviciilor, Modulul II - Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Echipa de vizită a recomandat conducerii C.S.C.C.D. Novaci ca în toate dosarele beneficiarilor, Planurile individualizate de protecție să fie revizuite și analizate la 6 luni, pe baza rezultatelor rapoartelor trimestriale, și să fie întocmite procesele verbale ale reuniunii de analiză semestrială, potrivit Im2 - Standardul 2 - Planificarea Serviciilor, Modulul II - Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

A fost verificată Fișa de evaluare educațională completată, disponibilă în dosarul personal al unui beneficiar, atașată raportului trimestrial și s-a constatat că în Fișa de evaluare educațională erau consemnate informațiile privind programul de activități școlare și extrașcolare, potrivit prevederilor indicatorului S1.4. Standardul 1 - Educația, Modulul II - Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

b) structura de personal

Potrivit organigramei, la C.T.F existau 12 posturi. La data vizitei, în serviciul social își desfășurau activitatea 9 angajați (5 educatori principali, 1 psiholog, 1 asistent social, 2 infirmieri), **fiind vacante 3**

posturi (1 infirmier, 2 asistenți medicali). Echipa de vizită recomandă conducerii C.S.C.C.D. Novaci analizarea posibilității de a asigura personal calificat prin delegarea unor specialiști de la alte centre din zonă, în scopul asigurării activităților și serviciilor medicale și de îngrijire acordate, până la ocuparea posturilor vacante.

Personalul lucra 12, respectiv 8 ore/zi, asigurând permanent supravegherea beneficiarilor. Angajații au participat în anul 2023 la câteva cursuri de formare profesională, cu diverse teme, dar în anul 2024, până la data vizitei, personalul nu a participat cursuri de formare profesională, urmând a fi programate până la sfârșitul anului, conform celor precizate de șeful complexului.

c) condiții de cazare

Casa de tip familial se afla în orașul Novaci, județul Gorj, într-o clădire amplasată la parter, compusă din 4 dormitoare, cameră de zi, bucătărie, grupuri sanitare și anexe (spații pentru centrala termică, pentru depozitarea alimentelor, a materialelor igienico-sanitare și de curățenie), având capacitatea legală de 8 locuri, destinată exclusiv pentru serviciul social, adecvată pentru asigurarea accesului copiilor și vizitatorilor.

Camera de zi era accesibilă tuturor copiilor, dotată corespunzător activităților de relaxare zilnică, cu mobilier confortabil și suficient, cărți, jucării și jocuri, televizor, calculator, imprimantă, telefon, fax, etc..

Au fost vizitate dormitoare, bine aerisite, cu ferestre mari din PVC, geamuri termopan, perdele, draperii, detectoare pentru incendii, pereți curați și pavimentul din parchet laminat, dormitoare fiind personalizate și adecvate nevoilor proprii, dotate corespunzător pentru a asigura confortul necesar odihnei și somnului. Instalațiile și corpurile de iluminat erau funcționale, mobilierul din dormitoare era în stare bună (dulapuri pentru haine, televizor, covoraș, pat cu saltea, lenjerie curată etc.).

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (wc, lavoare cu oglinzi, cabină cu cădiță și duș, mașină de spălat etc.), cu instalații tehnico-sanitare funcționale. Fiecare beneficiar avea propriile obiecte igienico-sanitare (periuță și pastă de dinți, săpun etc.), propria îmbrăcăminte și încălțăminte, fiind respectate dorințele copiilor privind alegerea hainelor.

Încălzirea și apa caldă erau asigurate cu o centrală termică alimentată cu combustibil solid, apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, fapt confirmat de copiii intervievați.

Curtea, cu o suprafață de aproximativ 400 m², era împrejmuțată, amenajată (foișor, piscină, leagăn, coș baschet, bănci, flori etc.).

Au fost intervievați copiii prezenți și au menționat atașamentul personalului față de ei, fiind mulțumiți de condițiile din casă, relatând cu plăcere diverse aspecte din activitățile desfășurate (sărbătorirea zilelor de naștere, excursii organizate, ieșiri la unele activități socio-culturale în comunitate, spectacole organizate etc.). Au mai menționat că sunt sprijiniți și supravegheați pentru realizarea în bune condiții a activităților școlare și extrașcolare.

d) asigurarea hranei

Hrana zilnică a beneficiarilor era asigurată, preparată în bucătăria casei, care era igienizată și dotată corespunzător și servită în camera de zi. Casa avea o cămară în care erau depozitate alimentele, în condiții corespunzătoare. Hrana preparată și servită corespundea din punct de vedere cantitativ, calitativ și organoleptic. Copiii erau implicați în activități gospodărești, participau la prepararea hranei, alegerea meniului și servirea mesei.

Echipa de vizită a constatat că meniurile erau întocmite corespunzător și variate de la o zi la alta. Erau asigurate trei mese principale și gustări între mese, fructe și legume zilnic, ținându-se cont de preferințele copiilor, potrivit cerințelor standardelor.

Prelevarea probelor alimentare era efectuată în recipiente curate, etichetate corespunzător, într-un frigider separat cu termometru și grafic de temperatură, potrivit prevederilor cuprinse în art. 37 lit. e) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

e) asigurarea asistenței pentru sănătate

Copiii erau înscriși la medicul de familie din localitate, care monitoriza starea de sănătate, beneficiind de asistență medicală primară preventivă, profilactică, de urgență și curativă (prin prescripție medicală cu tratamentul recomandat). Se observa starea generală de sănătate a copiilor și se asigura tratamentul infecțiilor intercurente. După consult, în cazul diagnosticării unor afecțiuni mai grave, care depășeau sfera de competență a medicului de familie, copilul era prezentat la spitale sau policlinici pentru efectuarea unor examene medicale, analize, sau în caz de urgență medicală era apelat serviciul 112. Copiii au fost vaccinați antigripal prin Programul Național Anual de Vaccinare Antigripală.

Serviciile de specialitate privind asistența medicală și de îngrijire la nivelul casei de tip familial erau asigurate de către asistentul medical din cadrul D.G.A.S.P.C. Gorj, ori de câte ori era nevoie, și de o infirmieră angajată a casei. Evaluările și consultațiile de specialitate erau făcute la timp și asigurate prin

prezentarea lor la spitale sau clinici din județ, în urma cărora se primea tratament recomandat de medicii specialiști. În anul 2024 nu au fost înregistrate cazuri de boli infecto-contagioase.

S-au verificat dosarele copiilor, iar evaluările medicale au fost întocmite la timp. Erau atașate la dosare Planul de intervenție pentru sănătate în primele 15 zile de la admitere, controlul stomatologic o dată pe an și oftalmologic la 3 ani, potrivit prevederilor Ordinului nr. 25/2019. S-a constatat că **la un dosar nu era atașată evaluarea medicală la stomatologie a unui copil și nu a fost prezentat la controlul stomatologic o dată pe an. Se recomandă efectuarea la timp a evaluărilor medicale la stomatologie și oftalmologie ale copiilor**, potrivit indicatorului S1.2, Standard I Asistență pentru sănătate, Modulul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019 privind Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale pentru copilul separat temporar sau definitiv de părinții săi.

S-a verificat Registrul de incidente deosebite, în urma căruia s-a constatat că majoritatea erau îmbolnăviri ale beneficiarilor din casă, erau consemnate notificările pentru apeluri efectuate către Serviciul de urgență 112, potrivit Indicatorului S 2.2 Modulul IX din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019. În anul 2024 au fost efectuate două apeluri la 112, cei doi copii beneficiind de asistență medicală, îngrijire și tratament corespunzătoare.

La avizier erau afișate numerele de telefon ale medicilor de familie ai copiilor și telefonul Serviciului de urgență 112, potrivit Indicatorului S1.1, Standard I Asistență pentru sănătate, Modulul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Administrarea tratamentului era consemnată în fișa de consultații medicale a copilului și în condica de medicamente. Medicul de familie prescria un tratament gratuit pentru fiecare beneficiar sau conform scrisorilor medicale, urmând a i se administra tratamentul de către asistentul medical sau de personalul instruit. Materialele igienico-sanitare pentru uzul personal al copiilor erau distribuite în mod corespunzător, ținând cont și de preferințele acestora.

S-au verificat medicamentele care se aflau în camera de zi a casei, într-un dulap închis cu cheie, fiind păstrate în condiții de siguranță, potrivit Indicatorului S1.5, Standard I Asistență pentru sănătate, Modul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Referitor la instruirea personalului, a fost prezentat certificatul de pregătire profesională pentru un angajat, cu tema „*Curs de pregătire în acordarea primului ajutor*” organizat de Societatea Națională de Cruce Roșie din România - filiala Gorj, în data de 07.08.2021. Din verificarea Registrului pentru instruirea

continuă s-a constatat că nu au fost organizate sesiuni de instruire a personalului cu diferite teme privind sănătatea și acordarea primului ajutor. Se recomandă organizarea unor sesiuni de instruire a personalului cu diferite teme privind menținerea unui stil de viață sănătos, ocrotirea sănătății și acordarea primului ajutor, în caz de urgență, potrivit prevederilor Indicatorului S1.3, Standard I Asistență pentru sănătate, Modul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Din verificarea Registrului privind informarea, instruirea și consilierea beneficiarilor s-au organizat sesiuni potrivit cerințelor standardelor minime privind noțiuni de bază și cunoștințe generale în sănătate, prevenirea bolilor infecțioase transmisibile, combaterea obiceiurilor nocive (alcool, fumat, droguri), combaterea suspiciunilor de abuz, neglijare, exploatare asupra copiilor, adaptarea la un stil de viață sănătos și educație sexuală. Beneficiarii au fost informați despre principalele măsuri de acordare de prim ajutor în data de 05.05.2024 și despre menținerea unui stil de viață sănătos, în data de 24.02.2024.

Personalul casei de tip familial asigura toate activitățile de igienă, de curățenie, de educare și recreere, implicând copiii/tinerii, în funcție de potențialul fiecăruia.

Echipa de vizită a discutat cu copiii aflați la momentul vizitei în casă și aceștia erau mulțumiți de personalul angajat și de asistența medicală asigurată, fiindu-le respectate drepturile.

e) asistență psihologică

Asistența psihologică era asigurată de către un psiholog angajat la C.T.F „Huluba” din data de 24.08.2015. Psihologul era înscris în Colegiul Psihologilor din anul 2010, și deținea atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică, treapta - psiholog specialist.

A participat la diverse cursuri de formare profesională continuă, conform reglementărilor legale în vigoare: „*Protecția copilului împotriva abuzului și controlul pozitiv al comportamentelor copiilor*”, „*Microtraume, reziliență, creativitate. Aplicații în aria clinică și educațională*”, „*Aplicații practice în dezvoltarea psihologiei*”, etc..

Una din principalele activități desfășurate de psiholog în cadrul centrului era evaluarea psihologică inițială a copiilor, identificarea nevoilor acestora, stabilirea obiectivelor care se doreau atinse și planificarea celor mai optime metode de intervenție, implementarea și monitorizarea acestora. Toți cei 8 beneficiari aflați la momentul vizitei în casă aveau întocmite Fișe de evaluare psihologică inițială. O altă atribuție, conform fișei postului, era realizarea evaluării psihologice periodice (trimestrială) a beneficiarilor, care cuprindea: dezvoltarea fizică, dezvoltarea cognitivă, dezvoltarea socio-afectivă,

limbajul, relația copilului cu familia și personalul instituției, atitudini și comportamente adoptate față de problemele cu care se confruntă, resursele copilului în vederea depășirii dificultăților ivite, recomandări.

Evaluările psihologice se realizau folosind teste și grile de evaluare clinică, psihologul deținea licență de utilizare pentru testul Matrici Progresive Raven, achiziționată de Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj din decembrie 2018.

O altă activitate importantă era cea de consiliere, individuală și de grup. După interpretarea rezultatelor testelor psihologice și a stabilirii concluziilor evaluării, psihologul întocmea un plan individualizat de intervenție și consiliere, în care erau specificate nevoile beneficiarilor, stabilindu-se apoi obiectivele consilierii, implementarea și evaluarea acestora. Activitățile de consiliere se desfășurau individual sau în grup, beneficiarii erau consiliați și sprijiniți în funcție de nevoile pe care le aveau, săptămânal și la cerere.

Din consultarea documentelor întocmite a reieșit că psihologul identificase nevoile copiilor (de socializare, de dezvoltare a deprinderilor de integrare profesională, de dezvoltare a motivației pentru studiu, în vederea prevenirii abandonului școlar etc.), ținând cont de etapele de dezvoltare pe care le parcurge fiecare copil, de personalitatea și particularitățile fiecăruia în parte. Existau întocmite fișe de consiliere la dosarele copiilor, conform ședințelor stabilite în cadrul programului individual de consiliere, atât cu beneficiarii, cât și cu familia acestora. Unele din obiectivele stabilite și atinse erau de îmbunătățire a capacității de adaptare a beneficiarilor la situațiile cu care se confruntau, găsirea unor modalități de rezolvare a acestora, depășirea unor blocaje emoționale, dezvoltarea unor strategii de rezolvare a conflictelor personale și interpersonale, facilitarea procesului de reintegrare în familie, dezvoltarea autonomiei etc.. Există întocmit pentru fiecare copil planul personalizat de consiliere și se realiza cu acordul beneficiarului, obiectivele prevăzute în acest plan aducându-i-se la cunoștință, precum și succesiunea ședințelor de consiliere. Lunar se realizau consilieri de grup, cu diferite teme și obiective.

Evaluarea și consilierea beneficiarilor aveau loc în camera de zi (consilierea de grup), dar și în dormitoarele copiilor (evaluare, consiliere individuală), asigurându-se securitatea emoțională a copiilor și confidențialitatea actului psihologic.

La integrarea/reintegrarea beneficiarilor în familie/societate se întocmeau rapoarte de consiliere cu beneficiarii, dar și cu părinții/persoanele în familia cărora aceștia erau integrați/reintegrați. Psihologul participa periodic la întâlnirile cu membrii echipei pluridisciplinare, în vederea stabilirii/revizuirii obiectivelor cuprinse în planul individualizat de protecție.

Împreună cu personalul centrului, psihologul întocmea următoarele documente: Program de intervenție specifică pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, Program de intervenție specializat pentru recreere și socializare a copilului, Plan individualizat de protecție /revizuire plan individualizat de protecție.

Documentele întocmite de psiholog erau înregistrate în Registrul de evidență a actelor profesionale.

La C.T.F. „Huluba” nu au existat incidente deosebite. Din discuțiile cu copiii, dar și din observarea interacțiunilor dintre aceștia și personal, s-a evidențiat relația caldă, armonioasă, plăcută, familială, care exista în casă. Copiii se simțeau respectați, valorizați și protejați, iar personalul făcea tot ce îi stătea în putință în vederea atingerii potențialului copiilor din casă și asigurării celor mai optime condiții acestora.

f) sesizări și reclamații

Centrul deținea la sediul C.S.C.C.D. Novaci o Procedură de sistem privind sugestiile, sesizările și reclamațiile beneficiarilor protejați în serviciul de tip rezidențial. În procedură erau reglementate aspectele referitoare la modalitățile prin care copiii puteau face sugestii și reclamații și drepturile pe care le aveau cu privire la informarea asupra demersurilor pentru rezolvarea și primirea răspunsului. Procedura era întocmită în conformitate cu prevederile din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018.

Echipa de vizită a constatat că în C.T.F. exista un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia să depună sesizări/reclamații, **amplasat într-un loc mai greu accesibil tuturor beneficiarilor.**

Echipa de vizită a constatat că în C.T.F. nu erau asigurate în totalitate condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor copiilor/părinților cu privire la serviciile primite, potrivit indicatorului S3.1., Standardul 3 - Sugestii, Sesizări, Reclamații, Modulul VII Drepturi și etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, disponibil la sediul centrului, nu era rubricat corespunzător, lipsind unele rubrici (conținutul petiției, modul de rezolvare, data la care s-a răspuns), potrivit indicatorului S3.2., Standardul 3 - Sugestii, Sesizări, Reclamații, Modulul VII Drepturi și etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Din interviurile beneficiarilor a rezultat că aceștia erau informați asupra modalității de formulare a eventualelor sugestii, sesizări și reclamații, în caz de nemulțumiri cu privire la activitatea centrului, în

concordanță cu vârsta și gradul de maturitate. În Registrul de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor nu erau înregistrate sesizări sau reclamații din partea beneficiarilor în anii 2023 - 2024.

3. Recomandări

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ

conducerii Complexului de Servicii Comunitare pentru Copilul în Dificultate Novaci, județul Gorj

1. analizarea posibilității de a asigura personal calificat prin delegarea unor specialiști de la alte centre din zonă, în scopul asigurării activităților și serviciilor medicale și de îngrijire acordate, până la ocuparea posturilor vacante (1 infirmier, 2 asistenți medicali);
2. păstrarea la sediul Casei de Tip Familial „Huluba” a procedurilor operaționale, întocmite, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
3. consemnarea în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului a tuturor sesiunilor de instruire a personalului, potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
4. revizuirea și analizarea planurilor individualizate de protecție din dosarele beneficiarilor la 6 luni, și întocmirea proceselor verbale ale reuniunii de analiză semestrială, potrivit Im2 - Standardul 2 - Planificarea Serviciilor, Modulul II - Evaluare și planificare, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
5. asigurarea condițiilor necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor copiilor/părinților cu privire la serviciile primite, prin amplasarea recipientului de tip cutie poștală într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, potrivit indicatorului S3.1., Standardul 3 - Sugestii, Sesizări, Reclamații, Modulul VII Drepturi și etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;

6. rubricarea corespunzătoare a Registrului de evidență a sugestiilor/sesizărilor/reclamațiilor, prin consemnarea conținutului petiției, a modului de rezolvare, a datei la care s-a răspuns, potrivit prevederilor indicatorului S3.2., Standardul 3 - Sugestii, Sesizări, Reclamații, Modulul VII Drepturi și etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
7. efectuarea la timp a evaluărilor medicale la stomatologie și oftalmologie ale copiilor potrivit indicatorului S1.2, Standard I Asistență pentru sănătate, Modulul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019;
8. organizarea unor sesiuni de instruire a personalului cu diferite teme privind menținerea unui stil de viață sănătos, ocrotirea sănătății și acordarea primului ajutor, în caz de urgență, potrivit indicatorului S1.3, Standard I Asistență pentru sănătate, Modulul IV Sănătate din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 25/2019.

Craiova, 4 octombrie 2024