



AVOCATUL POPORULUI



Aprob
Avocatul Poporului

Renate Weber



Raport

*privind vizita desfășurată la "Casa Veronica" și "Casa Ozana" Târgu-Neamț din cadrul
Complexului de Servicii "Ozana" Târgu-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.**

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.

Astfel, 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, MNP a efectuat, în data de 05.10.2025, o vizită la "Casa Veronica" și "Casa Ozana" Târgu-Neamț din cadrul Complexului de Servicii "Ozana" Târgu-Neamț, județul Neamț, având ca obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, accesul la asistență medicală, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție, care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa MNP a fost formată din: doamna [nume] și domnul [nume], consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului, domnul [nume] – medic, colaborator extern, precum și doamna [nume], reprezentant al organizației neguvernamentale Asociația "TREBUIE" Bacău.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată.

Casa "Veronica" și Casa "Ozana" Târgu-Neamț, județul Neamț din cadrul Complexului de servicii "Ozana" Târgu-Neamț, cod serviciu social 8790CR-C-I, sunt înființate și administrate de către furnizorul de servicii Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Neamț, acreditat conform Certificatului de Acreditare seria AF, nr. 001084/03.06.2014.

Casa "Veronica" cu sediul în orașul Târgu-Neamț, str. 1 Decembrie 1918, nr. 134 A deține Licența de funcționare seria L.F. nr. 0001004 din data de 10.01.2024, fiind înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Neamț nr. 251/11.12.2019.

Casa "Ozana" cu sediul în orașul Târgu-Neamț, str. Izvor, nr. 11 deținea Licența de funcționare seria L.F. nr. 0000059 din data de 12.05.2020, fiind înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Neamț nr. 34/2010.

La data efectuării vizitei, casele aveau capacitatea de 12 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.

Casele 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.

Complexul deținea Autorizație sanitară de funcționare nr. 189/02.11.2011. Autorizație de funcționare din punct de vedere al protecției muncii nr. 6623/27.05.2023, Autorizație de securitate



la incendiu nr. 2056/14/SU/NT din 06.05.2014, Licență de funcționare pentru Casa Veronica din data de 17.02.2023 valabilă până la data de 17.02.2028, Licență de funcționare pentru Casa Ozana din data de 18.05.2025 valabilă până la data de 17.05.2030, Document de înregistrare sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor din anul 2020.

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.

Admiterea în cadrul celor două case 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 D.G.A.S.P.C. 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.).

La data efectuării vizitei, beneficiari ai Casei Ozana erau 12 copii/tineri, cu vârste cuprinse între 11-14 ani (6 băieți și 6 fete), iar în Casa Veronica erau 9 beneficiari cu vârsta cuprinsă între 9-17 ani (4 băieți și 5 fete). În cursul anului 2024, 2 beneficiari din Casa Ozana au părăsit sistemul de protecție, odată cu vârsta majoratului, iar din Casa Veronica 6 beneficiari au părăsit sistemul de protecție, unii dorind să ducă o viață independentă, alții fiind reintegrați în familie. De asemenea, au avut loc și 2 admiteri.

Conform H.C.J. Neamț nr. 273/28.11.2022, casele funcționau cu un număr de 10 posturi, dintre care: un șef centru, asistent social, psiholog, instructor educator pentru activități de resocializare, pedagog social și asistent medical. Din informațiile primite de la personalul angajat, precum și din documentele primite de către membrii echipei de vizitare, a reieșit că erau vacante posturile de asistent medical și psiholog, precum și posturi de instructor educator pentru activități de resocializare și pedagog social. **Având în vedere că posturile vacante sunt deosebit de importante în desfășurarea activităților din Complexul de servicii Ozana Târgu-Neamț, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile pentru ocuparea posturilor vacante.**

Conform informațiilor primite de la personalul centrului, angajații unității aveau fișe de aptitudine profesională avizate de medicul de medicina muncii pentru anul în curs.

Conform Planului de instruire a personalului, pe parcursul anului 2025 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 Registrelor 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 D.G.A.S.P.C. Neamț; bugetul de stat prin bugetul D.G.A.S.P.C. 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 complexului.

Ca localizare, casele erau amplasate în comunitate, ceea ce permite accesul beneficiarilor din/la toate zonele orașului.

Clădirea Casei Ozana avea 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 camere cu câte două sau trei paturi. Camerele fetelor și baia lor erau separate, băieții fiind cazați în celelalte 2 camere. Dormitoarele erau încăpătoare și luminoase, mobilate cu paturi, noptiere, dulapuri pentru haine, masă și scaune. Atmosfera din întreaga Casă Ozana era primitoare, mobilierul era în stare bună (**deși se puteau observa și unele obiecte de mobilier defecte – pantofar, dulap**), majoritatea instalațiilor sanitare funcționau în mod corespunzător, iar **una dintre băi urma să fie renovată în totalitate din cauza uzurii**. De asemenea, bucătăria era încăpătoare, luminoasă, dotată cu aparatura necesară pregătirii hranei și cu echipamente specifice (chiuvetă, aragaz, cuptor, frigider și congelator). 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.

Clădirea Casei Veronica a fost dată în folosință în anul 2023, avea 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. Camerele fetelor și baia lor erau separate, băieții fiind cazați în celelalte 2 camere. Dormitoarele erau dotate cu paturi, noptiere, dulapuri pentru haine, masă și scaune. Atmosfera din întreaga Casă Veronica era plăcută, 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. Alimentele erau pregătite de personalul angajat în colaborare cu



beneficiarii, masa fiind servită de către aceștia în funcție de orele la care terminau cursurile sau alte activități la școală.

În timpul vizitei efectuate în Casa Veronica, membrii echipei de vizitare au observat, pe scările de acces la etajul clădirii, **un element metalic care ar fi putut cauza răniri persoanelor care urcau scările**. A fost informat personalul unității, în timpul vizitei, cu privire la acest aspect și s-a solicitat remedierea/eliminarea respectivului element. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră că locuințele de tip familial în care sunt ocrotiți beneficiarii Complexului Ozana Tg. Neamț trebuie să asigure securitatea și integritatea fizică și psiho-emoțională a beneficiarilor, angajaților și a vizitatorilor. **Astfel, este necesar să se ia măsuri pentru remedierea/eliminarea tuturor elementelor care pot pune în pericol viața și sănătatea beneficiarilor, a personalului sau a vizitatorilor, precum și înlocuirea sau repararea obiectelor de mobilier defecte sau uzate. De asemenea, trebuie să se efectueze lucrările de renovare a grupului sanitar din Casa Ozana, astfel încât să se asigure condiții corespunzătoare de igienă beneficiarilor.**

Referitor la furnizarea hranei, a reieșit că se asigura copiilor/tinerilor o alimentație corespunzătoare din punct de vedere cantitativ și calitativ, ținând cont de vârstă, de nevoile acestora și de preferințe. Conform informațiilor primite de la personalul complexului, dimineața se servea micul dejun (pâine, omletă cu spanac, telemea, ardei, iaurt cu cereale musli), la prânz primul fel era de obicei format din borș de pui (ciorbă de vită sau ciorbă țărănească de purcel etc.), felul al doilea fiind stabilit împreună cu beneficiarii (mici la grill, cartofi piure multicolor, salată de varză și pâine, paste carbonara sau gulaș cu murături), iar la cină se serveau pește prăjit cu mămăligă, pilaf cu ciuperci și ceafă de porc sau shaorma cu pui la lipie etc.

Curțile erau încăpătoare, amenajate cu alei, flori, arbuști decorativi, bănci, beneficiarii fiind implicați în activitățile de întreținere a spațiului verde.

Referitor la acordarea asistenței medicale, membrii echipei de vizitare au reținut că la momentul efectuării vizitei starea de sănătate a beneficiarilor prezenți era bună. Din cei 24 de beneficiari, 8 erau încadrați într-un grad de handicap, astfel: 7 copii cu grad mediu și 1 copil cu grad ușor.

Complexul deținea formularistica medicală specifică: fișe medicale individuale, registru de evidență a cazurilor de abuz/neglijare/discriminare și registru evenimente deosebite, precum și registru eliberare medicamente.

La sediul caselor de tip familial s-a constatat că documentele 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. Cu toate acestea, în unele rubrici din fișele și registrele medicale nu exista confirmarea numelui, prenumelui și a semnăturii personalului care constata simptome și administra medicație, sau a personalului medical care făcea recomandări. **Cu privire la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră oportun să se ia măsuri pentru completarea cu atenție a tuturor rubricilor prezente în fișele și registrele medicale, precum și pentru confirmarea, prin înscrierea numelui și prenumelui în clar și a semnăturii, atât a personalului care constată simptome și administrează medicație, cât și a personalului medical care face recomandări.**

De asemenea, 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). Conform informațiilor primite de la personalul unității, în anul 2025 au fost efectuate consulturi medicale pentru beneficiari după cum urmează:

- 45 consultații medic de familie;
- 38 consultații stomatologice;
- 4 consultații ginecologice;
- câte 2 consultații dermatologie, ortopedie, respectiv oftalmologie;
- 4 consultații pediatrie;
- 30 consultații neuropsihiatrie pediatrică;

Totodată, în anul 2025 au avut loc 7 internări în spital, din care 5 în specialitatea neuropsihiatrie pediatrică și 2 în pediatrie.

Toți cei 24 de beneficiari erau înscriși la un medic de familie din localitatea Târgu Neamț, beneficiind de asistență medicală, prin evaluări periodice, cât și la nevoie, atunci când este cazul. În situații de urgență sau când competențele medicului de familie erau depășite aceștia se adresează cel mai adesea Spitalului Județean Neamț pentru situații de urgență, deplasarea făcându-se atât cu ambulanța prin apelarea SNUAU 112, cât și prin folosirea mijloacelor auto proprii ale



complexului, în cazul consultațiilor programate în ambulator sau a evaluărilor periodice, în vederea monitorizării terapiei sau a diverselor investigații paraclinice.

Asistența medicală stomatologică era asigurată, la cerere, la cabinete stomatologice de pe raza orașului Târgu Neamț, transportul efectuându-se cu mijloace auto proprii ale complexului.

Medicația cronică, unde era cazul, este stocată și distribuită în mod personal de către salariații desemnați ai Complexului.

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

Din analiza documentelor medicale nu a reieșit prezența unor evenimente deosebite în unitate, membrii echipei observând însă că, în ultimii doi ani, fuseseră admiși în Casa Ozana doi beneficiari față de care s-a înregistrat o suspiciune de viol (anterior admiterii), aspect neconfirmat pentru un caz, celălalt fiind în faza de cercetare penală.

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, o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentatului legal, prin care se atestă luarea la cunoștință a acceptului acestuia.

Ambele locații aveau în componență dormitoare, spațiu de socializare, precum și câte un spațiu cu destinație izolator. Existau grupuri sanitare organizate pe sexe, prevăzute cu toaletă, chiuvetă și spațiu pentru duș, fiind dotate cu produse de curățenie și igienă în cantitate suficientă. Produsele de igienă personală erau distribuite personal beneficiarilor, aceștia fiind mulțumiți de calitatea și cantitatea lor.

Alimentația beneficiarilor era asigurată prin intermediul bucătăriilor proprii, meniul zilnic fiind afișat în spațiul destinat servirii mesei. Locuința dispunea de bucătărie dotată și utilată cu cele necesare preparării hranei. Totodată, deținea frigidere și congelatoare destinate stocării produselor vegetale și animale, destinate pregătirii hranei beneficiarilor, organizate pe categorii de alimente. De asemenea, era organizată și o magazie, unde erau stocate alimente conservate și neperisabile. Nu s-au identificat alimente cu proprietăți organoleptice alterate sau cu termen de valabilitate depășit.



Activitatea de asistență socială în cadrul complexului, inclusiv la Casele Ozana și Veronica era desfășurată de către un singur asistent social, care deținea aviz de exercitare a profesiei conform prevederilor legale, fiind înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și având treapta de competență profesională corespunzătoare activității pe care o desfășura. Potrivit Fișei postului și informațiilor furnizate de către asistentul social, principalele activități desfășurate de către asistentul social în cadrul complexului erau următoarele :

- administrarea și completarea la zi a dosarelor beneficiarilor;
- întocmirea dosarelor de admitere a beneficiarilor nou admiși, precum și a dosarelor de încetare a măsurilor de protecție specială a beneficiarilor care părăsesc complexul;
- participarea la activitățile de evaluare inițială și comprehensive a noilor beneficiari;
- participarea la activitățile de reevaluare trimestrială a beneficiarilor și completarea rapoartelor trimestriale de evoluție;
- participarea la activitatea de planificarea a serviciilor acordate beneficiarilor, în colaborare cu personalul centrului și managerul de caz din cadrul D.G.A.S.P.C. Neamț;
- menținerea contactului cu unitățile de învățământ frecventate de beneficiari; întocmirea și transmiterea către unitățile de învățământ a dosarelor de bursă socială, de înscriere și de transfer a beneficiarilor;
- întocmirea și transmiterea dosarelor de evaluare/reevaluare a beneficiarilor cu dizabilități, precum și a dosarelor de evaluare/reevaluare a beneficiarilor în vederea orientării școlare;
- sesizează șeful de centru și notifică furnizorului de servicii sociale toate incidentele apărute în cadrul centrului;
- gestionează și completează Registrele de evidența a cazurilor de abuz, neglijare și a situațiilor deosebite;
- însoțește și reprezintă copiii la audierile realizate de poliție și instituțiile judiciare, precum și la consultațiile realizate de medicul neuropsihiatru;
- răspunde solicitărilor furnizorului de servicii sociale și altor instituții/asociații/organizații neguvernamentale care au contact cu beneficiarii;
- efectuează activități de informare și consiliere socială a beneficiarilor;
- întocmește referate lunare pentru acordarea drepturilor sociale ale beneficiarilor;
- participă la vizitele de control din partea instituțiilor din domeniul asistenței sociale;

efectuează vizite în familiile beneficiarilor și informează membrii acestora cu privire la situația beneficiarului;

- solicită serviciilor publice de asistență socială/direcțiilor de asistență socială din localitățile de origine ale beneficiarilor efectuarea anchetelor sociale necesare dosarelor de încadrare în grad de handicap, orientare școlară și pentru învoirea beneficiarilor în familie pentru perioada vacanțelor și a sfârșitului de săptămână.

În timpul vizitei efectuate în cele două case ale complexului au fost verificate mai multe dosare ale beneficiarilor și s-a constatat că acestea erau păstrate în bibliorafturi cu Opis și erau bine organizate, pe secțiuni: convorbiri telefonice, rapoarte de vizită, corespondență, relații, activități cu școala, învoiri/absențe fără permisiunea din complex etc. Documentele cuprinse în dosare se aflau în termen de valabilitate și conțineau informații relevante și concrete cu privire la beneficiari. De asemenea, Planurile de intervenție personalizată și Programele de intervenție specifică cuprindeau informații detaliate și particulare referitoare la beneficiari. **Totuși, au fost identificate unele Programe de intervenție specifică din care lipseau unele semnături ale responsabililor de implementarea programelor. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare apreciază că toate documentele elaborate în cadrul complexului în conformitate cu normativele legale aplicabile tipului de serviciu și procedurilor acestuia trebuie să poarte semnătura persoanelor care au elaborat documentele, a persoanelor responsabile de aplicarea sau implementarea acestora, precum și semnătura beneficiarului sau a reprezentantului legal al acestuia.**

Au fost verificate și Registrele fiecărei case și s-a constatat că acestea aveau rubricația corespunzătoare și erau, în general, completate conform prevederilor standardelor de calitate aplicabile centrului. **Totuși, unele registre (de ex. Registrele de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare) nu erau completate cu datele impuse de rubricație și în căsuțele corespunzătoare acesteia, făcând dificilă identificarea elementelor obligatorii de înscrierea a situației în registru (finalitatea sesizării, măsuri întreprinse, numele persoanei care a consemnat în registru etc.) De asemenea, numele angajatului care completa situația identificată în registru nu era consemnat, existând doar o semnătură indecifrabilă. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră că registrele centrului trebuie completate respectând formatul și coloanele rubricației, cu menționarea tuturor elementelor**

solicitate de rubricare și cu înscrierea în clar a numelui persoanei care a completat situația în registru.

Referitor la activitățile cultural-educative, de socializare și de petrecere a timpului liber – în fiecare casă a complexului era amenajat un club care corespundea nevoilor de relaxare, socializare și petrecere a timpului liber al beneficiarilor, fiind dotate și mobilate corespunzător. Potrivit documentelor și informațiilor transmise echipei de vizitare de către membrii de personal, în cadrul Complexului de Servicii "Ozana" Tg. Neamț se organizau zilnic/periodic activități diverse, care implicau toți rezidenții din cadrul complexului. Astfel, zilele onomastice și zilele de naștere ale beneficiarilor se serbau individual în cadrul caselor; se organizau ateliere creative cu ocazia serbării anumitor zile (de ex. 8 Martie) în cadrul cărora se realizau măștișoare, felicitări, obiecte decorative; copii participau (benevol) la slujbe cu ocazia sărbătorilor religioase importante etc.

De asemenea, beneficiarii complexului participau la activități recreative și educative organizate de Clubul Copiilor Tg. Neamț, Ștrandul "Cetate" sau Casa de Cultură "Ion Creangă" Tg. Neamț, precum și la plimbări în parc, drumeții la Cetatea Neamțului, Muzeul Memorial "Ion Creangă" sau la mănăstiri din împrejurimi.

La momentul vizitei, beneficiarii Casei "Ozana" se aflau într-un schimb de experiență (tabără) la București. O bună parte a activităților în care erau implicați beneficiarii complexului se derulau în baza parteneriatelor de colaborare încheiate cu diverse organizații și instituții locale – de ex. Clubul copiilor sau Casa de Cultură "Ion Creangă".

Referitor la respectarea dreptului beneficiarilor de a face sugestii, sesizări și reclamații cu privire la calitatea serviciilor oferite în cadrul complexului, s-a constatat că existau cutii dedicate acestui scop, precum și Registre pentru consemnarea petițiilor depuse, dar beneficiarii le foloseau rar preferând, în general, să comunice în mod direct cu personalul și conducerea complexului.

Potrivit datelor furnizate de personalul complexului, 1 beneficiar frecventa învățământul preșcolar, 13 beneficiari frecventau învățământul gimnazial, 6 beneficiari frecventau învățământul profesional iar 6 beneficiari frecventau învățământul special. Toți beneficiarii au promovat în anul școlar 2024/2025 cu excepția unui beneficiar care frecventa învățământul profesional și care înregistra situația de repetenție. Cu privire la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră că se impune ca echipa de specialiști și lucrători ai centrului să ia unele măsuri pentru evitarea



unor situații similare pe viitor, dar și pentru consilierea și sprijinirea beneficiarului aflat în situația de repetenție pentru a-și ameliora situația școlară.

Respectarea dreptului la informare al beneficiarilor ocrotiți în complex se realiza prin intermediul întâlnirilor de informare care aveau loc periodic, la finalul cărora se întocmea un proces verbal în care era detaliată tema întâlnirii și erau consemnate numele copiilor participanți. În fiecare casa, la avizier, erau afișate documente de interes pentru beneficiari: programul zilnic, Carta drepturilor și obligațiilor beneficiarilor, informații referitoare la menținerea igienei corporale și a prevenirii transmiterii unor boli etc.

Referitor la menținerea legăturilor beneficiarilor cu familia sau cu alte persoane relevante din viața acestora, potrivit documentelor și informațiilor furnizate de personalul complexului, din cei 21 de beneficiari, doar 8 erau vizitați de membri ai familiei în centru, iar 11 beneficiari mergeau periodic în familie, la sfârșit de săptămână sau în perioada vacanțelor. Totuși, 20 de beneficiari mențineau legătura cu familia prin intermediul apelurilor telefonice sau video, de pe telefoanele personale sau de pe telefonul de serviciu al casei.

În complex exista un sistem de monitorizare video, în interior și exterior.

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

A. Conducerii Direcției Generale de Asistență Socială pentru Protecția Copilului Neamț

1. Efectuarea demersurilor pentru ocuparea posturilor vacante, având în vedere că la data vizitei erau vacante toate posturile de asistent medical și psiholog, precum și posturi de instructor educator pentru activități de resocializare și pedagog social.
2. Asigurarea fondurilor necesare pentru efectuarea lucrărilor de renovare a grupului sanitar din Casa Ozana, astfel încât să se asigure condiții corespunzătoare de igienă beneficiarilor.



B. Conducerii Complexului de Servicii "Ozana" Târgu-Neamț, județul Neamț să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Remedierea/eliminarea tuturor elementelor care pot pune în pericol viața și sănătatea beneficiarilor, a personalului sau a vizitatorilor, precum și înlocuirea sau repararea obiectelor de mobilier defecte sau uzate.
2. Efectuarea lucrărilor de renovare a grupului sanitar din Casa Ozana, astfel încât să se asigure condiții corespunzătoare de igienă beneficiarilor.
3. Completarea cu atenție a tuturor rubricilor prezente în fișele și registrele medicale, precum și pentru confirmarea, prin înscrierea numelui și prenumelui în clar și a semnăturii, atât a personalului care constată simptome și administrează medicație, cât și a personalului medical care face recomandări.
4. Semnarea tuturor documentelor elaborate în cadrul Complexului de către toate persoanele implicate, în acord cu prevederile Standardelor minime obligatorii, dar și a celorlalte normative și proceduri aplicabile centrului.
5. Completarea registrelor centrului cu respectarea coloanelor rubricăției și prin înscrierea în registru a tuturor elementelor solicitate de rubricăție, precum și cu înscrierea în clar a numelui persoanei care a completat situația în registru.
6. Luarea unor măsuri pentru remedierea/eliminarea tuturor elementelor care pot pune în pericol viața și sănătatea beneficiarilor, a personalului sau a vizitatorilor.
7. Luarea unor măsuri de către echipa de specialiști și de lucrători ai complexului pentru prevenirea situațiilor de abandon școlar și repetenție, precum și consilierea și sprijinirea beneficiarului aflat în situația de repetenție în vederea îmbunătățirii situației școlare.