



## Raport

privind vizita efectuată la Complexul de Servicii Sociale „Floare de Colț” Târgoviște

**Sumar:** prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Complexul de Servicii Sociale „Floare de Colț” Târgoviște este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

1. Cadrul general și organizarea vizitei
2. Constatările rezultate din vizita efectuată
3. Recomandări

## **1. Cadrul general și organizarea vizitei**

În temeiul art. 4, art. 29<sup>3</sup> lit. a) și art. 29<sup>7</sup> alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, modificată și completată, în datele de 25 martie 2016 și 21 aprilie 2016, a fost efectuată o vizită inopinată la **Complexul de Servicii Sociale „Floare de Colț” Târgoviște.**

Echipa de vizită a fost alcătuită din: [redacted], adjunct al Avocatului Poporului; [redacted] C. Natanișescu, expert și Elena Cobari, consilier-asistent social la Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție; [redacted] [redacted], medic primar, neuropsihiatrie pediatrică, colaborator extern desemnat de Colegiul Medicilor din România; [redacted] [redacted], psiholog, colaborator extern desemnat de Colegiul Psihologilor din România; [redacted] [redacted], reprezentanta Organizației Neguvernamentale „Anais”.

Obiectivele vizitei au fost următoarele: verificarea tratamentului și a condițiilor de cazare ale beneficiarilor, precum și măsurile dispuse în cadrul Complexul de Servicii Sociale „Floare de Colț” (CSS „Floare de Colț”) în cazul unei minore implicate într-o rețea de prostituție care s-a sinucis, după ce dispăruse din Complexul în care se afla în plasament.

## **2. Constatările rezultate din vizitele efectuate**

### ***a) informații referitoare la organizarea Complexul de Servicii Sociale “Floare de Colț” Târgoviște***

Complexul de Servicii Sociale „Floare de Colț” este alcătuit din Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități, Centrul rezidențial pentru copii și tineri, Centrul de tranzit pentru tineri, Centrul de orientare, supraveghere și sprijin a reintegrării copilului care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal, Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală și Centrul de consiliere pentru familie și copilul care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal.

**Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități**, alcătuit din apartamente, modul de tip familial (localizat în Târgoviște, str. Ion Ghica nr. 2) și casă (localizată în comuna Ulmi, sat Viișoara nr. 353), are o capacitate de 60 de locuri, la data vizitei aflându-se în centru 16 beneficiari. Centrul asigură accesul la servicii de găzduire și îngrijire de tip familial, la educație și pregătire în vederea re/integrării familiale și inserției socio/profesionale pentru copii/tineri separați, temporar sau definitiv, de părinții lor.

În curtea centrului din str. Ion Ghica nr. 2, se afla un centru de recuperare pentru copii cu handicap, înființat de Fundația SERA. Se asigurau activități de kinetoterapie, logopedie, psihologie asistență socială, asistență medicală *pe balneologie*.

**Centrul rezidențial pentru copii și tineri**, alcătuit din apartamente, modul de tip familial (localizat în Târgoviște, str. Tudor Vladimirescu nr. 3) și casă (localizată în Târgoviște, cartier Priseaca, str. Crângului nr. 72), are o capacitate de 60 de locuri, la data vizitei aflându-se în centru 18 beneficiari. Centrul asigură accesul la servicii de găzduire și îngrijire de tip familial, la educație și pregătire în vederea re/integrării familiale și inserției socio/profesionale pentru copii/tineri separați, temporar sau definitiv, de părinții lor.

**Centrul de tranzit pentru tineri**, alcătuit din modul de tip familial (localizat în Târgoviște, str. Ion Ghica nr. 2) și casă (localizată în comuna Ulmi, sat Viișoara nr. 353), are o capacitate de 12 locuri, la data vizitei aflându-se în centru 6 beneficiari. Centrul oferă servicii de găzduire, îngrijire și pregătire în vederea inserției socio-profesionale a tinerilor care părăsesc sistemul de protecție a copilului și sunt lipsiți de o rețea adecvată de sprijin familial și comunitar, confruntându-se cu riscul excluziunii și marginalizării sociale.

**Centrul de orientare, supraveghere și sprijin a reintegrării copilului care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal**, localizat în comuna Răzvad, sat Valea Voievozilor, str. Preot Goglea nr. 91, are o capacitate de 6 locuri, neocupate la data vizitei. Centrul oferă servicii specializate, conform Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, pentru copiii care au săvârșit o faptă

penală și nu răspund penal, familia naturală, extinsă sau substitutivă, alt reprezentant legal al copilului, comunitatea locală din care fac parte copiii care manifestă un astfel de comportament. Serviciile asigurate aveau drept scop educarea copiilor în spiritul respectului față de lege și valorile morale, prevenirea, diminuarea comportamentului deviant al copiilor care nu respectă normele de conviețuire socială și de a-i asista pe aceștia în procesul de reintegrare socială, școlară/familială.

**Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală** era alcătuit din două case, una pentru fete (localizată în comuna Răzvad, sat Valea Voievozilor, str. Gura Văii nr. 5) și cealaltă pentru băieți (localizată în comuna Răzvad, sat Valea Voievozilor, str. Preot Goglea nr. 91), cu o capacitate totală de 25 de locuri, la data vizitei fiind 16 beneficiari. Centrul oferea servicii specializate de îngrijire, educație și consiliere pentru copiii care beneficiază de o măsură de protecție special, ce prezintă un comportament deviant, prezentând un risc ridicat în asocierea sau săvârșirea de fapte ilegale sau infracțiuni. Centrul rezidențial pentru reabilitare comportamentală fete a fost închis (“nu și desființat”, conform directorului general al DGASPC), deoarece a încetat contractual de închiriere pentru imobilul respectiv și nu a mai fost reînnoit. Cele două fete care erau asistate în centru au fost transferate la casa “Priseaca”.

**Centrul de consiliere pentru familie și copilul care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal**, localizat în Târgoviște, str. Ion Ghica nr. 2, oferea servicii pentru copiii care au săvârșit o faptă penală și care nu răspund penal, ce beneficiază în condițiile legii de o măsură de protecție special, în conformitate cu prevederile art. 81 din Legea nr. 272/2004. La data vizitei, 20 de persoane beneficiau de serviciile acestui centru.

Complexul de Servicii Sociale “Floare de colț” Târgoviște, din cadrul D.G.A.S.P.C. Dâmbovița **nu deținea licență de funcționare** pentru furnizarea serviciilor sociale, iar documentația necesară în vederea licențierii fusese transmisă Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice pe data de 18 decembrie 2015.

La începutul vizitei au avut loc întreveneri cu reprezentanții DGASPC Dâmbovița, cu directorul general al Direcției, doamna *[nume]* și directorul general adjunct, doamna *[nume]*, precum și cu coordonatorii centrelor și alți membri ai personalului, respectiv cu unii beneficiari din Complex.

### ***b) personalul complexului***

Organigrama prezentată de conducerea complexului prevedea un număr total de 114 posturi, dintre care erau ocupate 90. Numărul total de personal care lucra zilnic cu copiii, precum și modul de constituire al fiecărui colectiv și planificarea timpului de lucru, erau stabilite pentru a fi asigurată o rată constantă angajat/copil pentru 24 de ore, de-a lungul întregii săptămâni și a întregului an. Rata angajat/copil includea numai funcții socioeducative îndeplinite de personalul care lucra permanent cu copiii (referent, inspector de specialitate, supraveghetor de noapte). Pe timpul nopții era necesară asigurarea prezenței a două persoane angajate/tură. Durata timpului de lucru era de 12 ore/zi și 40 ore/săptămână, pentru o normă întreagă, iar durata zilnică a timpului de muncă de 12 ore era urmată de o perioadă de repaus de 24 de ore.

Raportul copil/angajat, conform documentelor furnizate de personalul complexului, era următorul:

- de 1,8 copii la 1 angajat în Centrul rezidențial pentru copii și tineri (în casa de tip familial Priseaca, 18 beneficiari erau supravegheați de un număr de 10 angajați pe o tură de 12 ore), fiind vacante 3 posturi de referent și 2 posturi de inspector de specialitate;

- de 1,5 copii la un angajat în Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități (în casa de tip familial Viișoara, 16 beneficiari erau supravegheați de un număr de 10,66 angajați pe tura de 12 ore), fiind vacante 2 posturi de referent;

- de 1 copil la 1 angajat în Centrul de orientare, supraveghere și sprijin a reintegrării copilului care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal, Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală și Centrul de consiliere pentru familie și copilul care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal.

Din informațiile puse la dispoziția echipei de vizită a reieșit că un număr de 76 salariați au urmat cursuri de pregătire în anul 2015, în domenii precum: curs îngrijitoare copii, instruire pentru furnizarea de servicii moderne, START-o viață de calitate în siguranță.

Referitor la pregătirea personalului, conform medicului echipei de vizită, acesta nu avea calificare specifică pentru a gestiona metode de reabilitare comportamentală.

### *c) beneficiarii*

Complexul găzduiește copii/tineri lipsiți temporar sau definitiv de ocrotirea părinților sau care, în vederea protejării intereselor lor, nu pot fi lăsați în grija acestora și tineri care urmează o formă de învățământ de zi, iar re/integrarea familială nu este posibilă, fără a depăși vârsta de 26 de ani.

Admiterea beneficiarilor în CSS “Floare de Colț” Târgoviște are loc în baza hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului sau a sentinței civile a instanței judecătorești, care se asigură înainte de luarea deciziei că serviciul în cauză poate oferi serviciile adecvate.

În privința admiterii beneficiarilor în Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală, conform procedurii operaționale de admitere, pentru copilul/tânărul care pe perioada plasamentului (în apartamente, module de tip familial sau centru rezidențial) dă dovadă de un comportament inadecvat, care sfidează normele moralității sau intră în conflict cu legea, se poate dispune de către directorul general acordarea de servicii/intervenție de specialitate în acest centru, nemodificând astfel măsura de protecție stabilită de Comisia pentru Protecția Copilului Dâmbovița sau de instanța judecătorească, după caz.

Din discuțiile purtate cu o parte din beneficiari și membri ai personalului centrului, a rezultat că **niciunul dintre beneficiari nu înțelegea de ce a ajuns în Centru, considerând acest fapt o pedeapsă, precum și că nu există consecvență în ceea ce privește informarea copiilor anterior mutării în acest centru. De asemenea, copiii sunt transferați în acest centru fără a fi pregătiți psihologic în prealabil.**

Conform personalului de conducere din centru, admiterea în Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală **nu presupunea existența unei măsuri de protecție, era o prestare de servicii dispusă în general pe o perioadă de 2-3 luni, regula fiind pe o perioadă de maxim 6 luni. Din discuțiile cu beneficiarii și din verificarea documentelor a reieșit că în cazul majorității dintre cei 7 beneficiari custodiați la momentul vizitei, se depășise perioada celor 6 luni de ședere. În acest context, s-a constatat că nu exista o procedură clară privind măsura de plasare în centrul de reabilitare, aspect care putea genera riscul adoptării unor măsuri abuzive.**

Conform reprezentanților DGASPC Dâmbovița, CSS “Floare de Colț” a preluat prin desființarea Centrului de reeducare de la Găești toți copiii cu deviații comportamentale sau care săvârșiseră fapte penale și nu răspundeau penal, în urmă cu aproximativ 4 ani. Nu erau elaborate metodologii specifice pentru gestionarea unei astfel de situații, spre exemplu: proceduri de lucru pentru copiii cu tulburări de comportament.

#### ***d) condiții de cazare***

În urma vizitelor efectuate în centrele din cadrul Complexului de Servicii Sociale “Floare de colț” Târgoviște s-au constatat următoarele:

Centrul situat în str. Ion Ghica, nr. 2, municipiul Târgoviște, în care funcționa ***Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități, modul de tip familial***, dispunea de camere cu mobilier adecvat, băi cu lavoare, toalete și dușuri. Sala de mese era dotată corespunzător, cu frigidere în care se găsea mâncarea aferentă micului dejun și probele alimentare recoltate din meniul zilei precedente. Personalul de supraveghere (2-3 persoane pe tură) se ocupa de prepararea hranei, cu ajutorul copiilor. Intenția declarată a acestora era crearea unei ambianțe calde, familiale pentru cele 9 fete cu dizabilități găzduite în centru. Meniul zilei pentru prânz era compus din: supă de pui, friptură cu piure de cartofi, biscuiți.

La momentul vizitei erau prezente 2 beneficiare (celelalte fete urmau cursurile școlii speciale); una dintre fete, în vârstă de 18 ani, aflată în tranzit, a declarat echipei de vizită că se înțelege bine cu supraveghetorii, dar nu prea se împacă cu celelalte fete.

În cadrul centrului, la etaj, se aflau camerele pentru activități de recreere. De aceste activități beneficiau și copiii și tinerii găzduiți în centre situate în localități aflate în apropierea municipiului Târgoviște, care urmau cursurile școlare în municipiul Târgoviște. Beneficiarii erau transportați cu un microbuz din dotarea DGASPC Dâmbovița și serveau masa de prânz la cantina școlii speciale (hrana era asigurată de primărie).

În cadrul acestui centru funcționa și Centrul de consiliere pentru familie și copilul care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal.

Casa situată în comuna Ulmi, satul Viișoara, nr. 353, în care funcționa *Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități* (o casă în care erau găzduiți 16 băieți cu dizabilități, aflați la școală la momentul vizitei), dispunea de spații dotate corespunzător cu mobilier și aparatură pentru pregătirea și servirea mesei (masă, dulapuri, chiuvetă, aragaz, boiler), cameră de zi (dotată cu televizor și mobilată cu canapea, 2 fotolii, vitrină, bibliotecă, masă, suport televizor), o altă cameră de zi (dotată cu 2 paturi, 4 dulapuri, masă și bibliotecă), dormitoare beneficiari (dotate cu câte 5 paturi și 4 dulapuri), grup sanitar beneficiari (dotat cu 2 mașini de spălat, cadă, vas WC, chiuvetă), o cameră de depozitare bunuri situată lângă un dormitor al beneficiarilor.

**În dormitorul nr. 4, aflat la parter, lumina naturală era deficitară, datorită faptului că peretele prevăzut cu ferestre mari, era îndreptat spre peretele unei clădiri aflate la mică distanță de centru. De asemenea, întrerupătorul nu era fixat în perete. S-a mai constatat lipsa unei personalizări a spațiului în unele dintre dormitoare, starea uzată a fotoliilor din camera de socializare de la parter și a unora dintre șifonierele din camere. Exista posibilitatea de a ține bunurile personale sub cheie, dar nu era asigurată pentru toți beneficiarii.**



Casa situată în cartierul Priseaca, str. Crângului, nr. 72, municipiul Târgoviște, în care funcționa *Centrul rezidențial pentru copii și tineri* (la momentul vizitei erau găzduite 11 fete fără dizabilități) dispunea de o cameră de zi (dotată cu televizor și mobilată cu canapea, bibliotecă, măsuță, 3 dulapuri), o sală destinată desfășurării activităților specifice (activități de grup, planning familial), 4 dormitoare dotate cu câte 4 paturi grupate în 2 module, toaletă serviciu și baie. Bucătăria era dotată corespunzător cu mobilier și aparatură pentru pregătirea mesei (combină frigorifică, congelator, aragaz, hotă, masă, dulapuri, chiuvetă, aragaz); sala pentru servirea mesei era prevăzută cu 3 mese a câte 13 locuri la fiecare masă. Din discuțiile cu personalul centrului a reieșit că la solicitarea fetelor, s-a hotărât ca beneficiarele să-și gestioneze singure gustarea. Astfel, în fiecare zi de miercuri (ziua în care se aduceau alimentele la centru) li se dădea acestora gustarea pe o întreagă săptămână.

**La momentul vizitei, într-o zi de vineri, una dintre cele 3 fete prezente consumase deja întreaga gustare și a susținut în fața echipei de vizit că, până miercurea care urma, îi aduc alte dulciuri (cumpărate sau gătite) supraveghetoarele. Celelalte două fete aveau depozitate produsele respective (napolitane, biscuiți, fructe), unele dintre ele perisabile, într-o cutie de carton pusă pe dulap.**

În casa situată în comuna Răzvad, satul Valea Voievozilor, str. Preot Goglea, nr. 91, funcționa *Centrul de orientare, supraveghere și sprijin a reintegrării copilului care a săvârșit o faptă penală și nu răspunde penal*, care nu custodia niciun beneficiar la momentul vizitei și *Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală*, în care erau cazați 8 băieți. Imobilul era prevăzut cu parter și etaj. Cei șase beneficiari ai centrului, prezenți la momentul vizitei, erau în camera de recreere aflată la intrare, dotată cu două canapele, fotolii, o măsuță și un televizor și în bucătărie (care funcționa și ca sala de mese), separată printr-un glasvand de sala de socializare. Mobilierul era învechit și degradat. Tot la parter, se afla un grup sanitar, magazia de alimente și cabinetul supraveghetorilor.

Accesul la etaj se făcea pe o scară din lemn, foarte abruptă, prevăzută cu spații între trepte, care predispunea la accidente (astfel de incidente avuseseră loc, conform beneficiarilor din centru). O altă sursă de pericol o constituia priza ieșită complet din peretele aflat lateral de scară.

Dormitoarele beneficiarilor, situate la etaj, erau dotate cu mobilier învechit, uzat. Luminozitatea era redusă, pereții camerelor erau degradați și predomina un miros neplăcut. Fiecare dintre cele 4 camere avea câte 2-3 paturi, în structura cărora existau bare metalice, ce constituiau o sursă de pericol, existând posibilitatea rănirii beneficiarilor.

#### *e) asistența medicală*

Cabinetul medical era localizat în cadrul Centrului rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități, situat în str. Ion Ghica, nr. 2.

În urma discuțiilor purtate cu asistentul medical de serviciu, a reieșit că asistența medicală pentru toate centrele din cadrul CSS "Floare de Colț" era asigurată permanent, de către 5 asistenți medicali, repartizați câte unul pe tură. Nu exista un medic angajat la Complex. Toți copiii erau înscrși pe lista medicului de familie și erau în evidența acestuia. Exista o bună colaborare cu medicii din toate specialitățile, atât din medicina primară cât și din cea ambulatorie și spitalicească pentru acordarea de asistență medicală. De asemenea, toți copiii erau în evidența medicului specialist neuropsihiatru.

Medicamentele recomandate de medici erau eliberate pe rețete compensate integral și ridicate de la farmacie. Ulterior, medicamentele erau repartizate de către cabinetul medical prin asistenții medicali, o dată pe săptămână, către fiecare centru în parte. La cabinetul medical exista un registru pentru medicamente, în care erau trecute dozajul și repartizarea lor pentru fiecare copil în parte. Totodată, asistentul medical avea obligația de a acorda medicația, conform prescripției medicale, fiecărui copil. Asistentul medical asista la programul de mese și recolta probe din fiecare aliment.

Echipa de vizită a constatat faptul că asistentul medical de serviciu nu purta halat (pentru a evita “fobia de halat”, conform susținerilor acestuia) precum și faptul că printre asistenții medicali angajați erau și persoane cu dizabilități.

În centrul rezidențial pentru copii și tineri situat în cartierul Priseaca, str. Crângului, nr. 72, municipiul Târgoviște exista un registru în care era notată medicația administrată în fiecare zi, pentru fiecare copil în parte, iar în centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități situat în comuna Ulmi, satul Viișoara, medicamentele erau depozitate într-un dulap încuiat. Exista un registru de tratamente unde erau menționate schemele terapeutice pentru fiecare beneficiar în parte.

În cadrul Centrului rezidențial de reabilitare comportamentală, personalul de supraveghere a relatat faptul că, deși toți băieții au medicație recomandată de către medicul specialist neuropsihiatru, uneori aceștia refuză să ia medicația.

#### ***f) asistența psihologică***

În cadrul Complexului de Servicii Sociale Târgoviște “Floare de Colț” se efectuau evaluări psihologice, consiliere psihologică individuală și de grup pentru fiecare beneficiar, existând un dosar care cuprindea evaluarea psihologică inițială și cele periodice. În Complex erau angajați 4 psihologi cu contract individual de muncă. Pentru a veni în ajutorul psihologilor angajați, D.G.A.S.P.C. Dâmbovița a contractat servicii psihologice prin Cabinete individuale de psihologie-psihologi cu liberă practică, fiind încheiate contracte cu 2 psihologi/psihoterapeuți. Psihologii veneau în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor de servicii cu ședințe de terapie scurtă, consiliere individuală și de grup, identificare de nevoi specifice vârstei și necesităților fiecăruia.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Dâmbovița a afirmat că în rândul specialiștilor psihologi exista o fluctuație crescută privind raporturile de muncă, datorită nivelului redus al salariilor.

Din discuțiile cu beneficiarii și reprezentanții personalului Complexului, a reieșit **existența unor disfuncționalități în relațiile psiholog-coordonatori centre și beneficiari-psiholog**. Conducerea Complexului sprijinea activitățile desfășurate de către

psihologii colaboratori cu beneficiarii, **nu exista însă aceeași bună colaborare între psihologi și coordonatorii centrelor, ceea ce împiedica înregistrarea unor schimbări semnificative în educația și ameliorarea comportamentelor beneficiarilor.**

De asemenea, s-a identificat **o lipsă de încredere a beneficiarilor în psihologi, motivată de către beneficiari fie printr-o lipsă de preocupare a psihologului față de ei** (în cazul beneficiarilor – băieți din cadrul Centrului rezidențial de reabilitare comportamentală), **fie printr-o lipsă de încredere a beneficiarilor față de întregul personal**, spre exemplu o beneficiară din cadrul Centrului rezidențial pentru copii și tineri a declarat că „nu se poate deschide sufletește în fața nimănui, doar în fața mamei și a familiei ei”. Conform constatărilor psihologului echipei de vizită, **beneficiarii de la Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală necesitau mai mult respect și mai multă atenție la nevoile lor în raport cu necesitățile și vârsta fiecăruia.** În cazul Centrului rezidențial pentru copii și tineri (“Priseaca”), psihologul implica beneficiarii în diverse activități și monitoriza aspecte ce țin de emoții, afectivitate, personalitate și factorii stresori post instituționalizare precum și adaptarea acestora la situațiile anxioase.

#### ***g) activitățile în care sunt implicați beneficiarii***

Din documentele puse la dispoziție, referitoare la unii beneficiari din cadrul complexului, s-a constatat că a fost elaborat planul individualizat de protecție, având ca finalitate reintegrarea /integrarea familială sau integrarea socio-profesională. Erau trecute ca anexe programe de intervenție specifică pentru educație, pentru dezvoltare deprinderi de viață independentă, pentru sănătate, pentru menținerea și dezvoltarea legăturilor dintre copil și familia naturală/familia extinsă/alte persoane importante, pentru recreere și socializare, pentru reintegrarea copilului în familia naturală sau pentru integrarea socio-profesională, pentru reabilitare, după caz. **Unele programe de intervenție specifică nu conțineau informații cu privire la durata aferentă activităților, resursele materiale și financiare alocate activităților sau modalitățile de monitorizare și evaluare/reevaluare a acestor programe.**

Activitățile desfășurate pentru reintegrarea copilului în familie vizau, în general, consilierea copil-familie, încurajarea și facilitarea menținerii și dezvoltării legăturilor de atașament dintre copil și familia naturală, invitarea familiei naturale a copilului la sediul centrului, deplasarea echipei multidisciplinare la domiciliul familiei naturale a copilului, dialogul cu autoritatea publică locală din localitatea de domiciliu a familiei naturale a copilului și cu alți membri ai comunității etc.

În ceea ce privește menținerea legăturilor cu părinții, familia lărgită și alte persoane importante sau apropiate față de copil, la nivelul complexului era elaborată procedura de menținere a legăturilor cu părinții, cu familia lărgită și alte persoane importante pentru copil.

În cadrul complexului erau organizate spații pentru desfășurarea vizitelor efectuate de persoanele importante pentru copii, inclusiv pentru cazarea temporară, de scurtă durată, a vizitatorilor, beneficiarii cu care echipa de vizită a avut întrevederi, declarând că vizitele se desfășoară în condiții corespunzătoare.

Unii dintre beneficiarii cu care s-a discutat au menționat că au participat la diferite activități desfășurate în afara complexului, având posibilitatea de a-și invita prietenii în centrele în care erau găzduiți și de a contacta, în mod direct, persoane din afara complexului, în legătură cu diferite probleme personale cu care se confruntau.

Pentru desfășurarea activităților de recreere și socializare în cadrul clubului, la nivelul complexului a fost elaborată o planificare în acest sens, fiind ținută lunar evidența nominală a beneficiarilor care au participat la activități de recreere.

În cadrul complexului au fost dotate pentru desfășurarea activităților specifice 3 ateliere ocupaționale, organizate astfel: atelier de croitorie (dotat cu 5 mașini de cusut electrice), atelier de olărit și atelier modelărie (activitate prelucrare lemn). Pentru desfășurarea activităților în cadrul atelierelor exista o evidență zilnică a celor care au participat la activitățile atelierelor, **dar, la momentul vizitei, nu era afișat un program de activitate și nu era prezent niciun beneficiar la ateliere.** Programul de lucru era între orele 08<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>, în condițiile în care aproape toți copiii aveau program școlar în cursul dimineții și apoi aveau program de odihnă.

Conform personalului responsabil cu atelierele ocupaționale, nu exista încă evaluarea intereselor ocupaționale.

Cu privire la acest aspect, precizăm că în Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală băieți, programul de activități zilnice din perioada 18-20 aprilie 2016, cuprindea: miercuri și vineri, câte două ore de olărit, sâmbătă două ore activități recreative în parcul Chindia și duminică, două ore, efectuarea de activități recreative, alese de către beneficiari. Din întrevederile cu beneficiarii a rezultat că aceștia nu erau implicați de personalul centrului în activitățile care se desfășoară în aceste ateliere și nici nu erau interesați de astfel de activități. Ei își doreau să facă sport, să joace fotbal, să aibă acces la calculator. Conform declarațiilor acestora, dacă încearcă să meargă la calculatoarele aflate la sediul Complexului, în municipiul Târgoviște, str. Ion Ghica nr. 2, erau dați afară “cică îi stricăm noi p-ăia” (pe beneficiarii din cadrul Centrului pentru copii cu dizabilități “Viișoara”). **Principala lor activitate era urmărirea programelor la televizor. Angajații centrului au confirmat faptul că beneficiarii nu erau implicați în activități prea des, acesta fiind unul dintre motivele unui comportament agresiv al acestora.**

D.G.A.S.P.C. Dâmbovița colaborează cu servicii pentru copil și familie din comunitate în vederea asigurării integrării sociale a copiilor aflați în protecție, fiind încheiate convenții de colaborare pentru derularea de programe comune pentru participarea copiilor la viața socială a comunității, respective: Protocolul de colaborare nr. 72389/2015, încheiat cu Inspectoratul Școlar Județean, Centrul de resurse și de asistență educațională Dâmbovița în scopul asigurării oportunităților de integrare socială a copiilor aflați în centrele rezidențiale ale D.G.A.S.P.C. Dâmbovița; Convenția de parteneriat nr. 72390/2015 încheiată cu Inspectoratul Școlar Județean Dâmbovița în scopul identificării și asigurării oportunităților de integrare socială a copiilor aflați în instituțiile rezidențiale ale D.G.A.S.P.C. Dâmbovița prin programe specifice și proiecte implementate la nivelul unităților școlare din județul Dâmbovița.

În cadrul Complexului de Servicii Sociale Târgoviște “Floare de Colț” era elaborată o procedură scrisă privind efectuarea, înregistrarea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor referitoare la serviciile oferite, procedurile garantând modalitățile de înregistrare a sesizărilor și reclamațiilor, informarea celui care a făcut sesizarea/reclamația asupra stadiului și modului de soluționare a cazului. **La Centrul rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități “Vișoara” s-a constatat lipsa unui registru de sesizări și reclamații, deși unul dintre beneficiarii custodiați în acest centru a menționat echipei de vizită existența unui astfel de registru (în cadrul centrului nu exista nici un registru de opinii și sugestii în care să fie consemnate opiniile beneficiarilor cu privire la aspectele esențiale pentru organizarea și funcționarea centrului rezidențial).**

În celelalte centre au fost prezentate echipei registrele de sesizări și reclamații, care nu conțineau vreo înregistrare. Cu privire la acest aspect, beneficiari din Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală băieți, au afirmat că nu are sens să facă vreo sesizare, motivând: “dacă am vreo nemulțumire, am tăcut din gură și am făcut pe prostu; dacă spun, nu se ia nicio măsură”.

În ceea ce privește relația personalului cu copiii, în cadrul complexului era elaborată o procedură scrisă privind relațiile dintre membrii personalului și copii, care prevedea o serie de reguli care permit realizarea unui control pozitiv al comportamentului copiilor, bazat pe respect, toleranță, acceptare, încurajare și sprijin, abordarea de către personal a relațiilor cu în mod nediscriminator, fără antipatii sau favoritisme.

Procedura privind controlul pozitiv al comportamentului copiilor avea în vedere încurajarea conduitelor acceptabile ale copiilor și sancționarea educativă, constructivă a comportamentelor inacceptabile ale acestora, cazurile în care sunt utilizate măsuri restrictive, sancțiunile ce se pot aplica beneficiarilor în urma încălcării obligațiilor și a interdicțiilor și interzicerea măsurilor disciplinare excesive sau iraționale. Conform personalului complexului, beneficiarilor care aveau un comportament neadecvat, li se aplicau măsuri educative, în scopul conștientizării factorilor de risc, de a-i responsabiliza. Se instituia un program mai strict de supraveghere, reducerea numărului biletelor de voie,

consiliere psihologică, nu li se permitea să participe la excursii, tabere. În cazul încălcărilor repetate ale regulamentului de ordine interioară, absenteism ridicat, erau transferați la Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală, în cadrul căruia se intensifica programul de consiliere și măsurile de supraveghere. **Beneficiarii centrului de reabilitare au susținut însă că nu sunt consiliați, psihologii consiliază supraveghetorii ("Suntem uitați de tot"). De asemenea, conform personalului centrului, unul dintre beneficiarii centrului fugise de la școală, într-o pauză, deși era sub supraveghere permanentă. A fost anunțată poliția, dar până la data vizitei nu fusese găsit. Sub acest aspect, se constată că nu existau metode specifice de intervenție, măsurile aplicate fiind doar cele restrictive de libertăți.**

În cadrul procedurii operaționale privind plecarea fără permisiune erau prevăzute modalitățile de căutare a copilului, de readucere a copilului în cadrul centrului, evaluarea motivelor plecării copilului, revizuirea planului individualizat de protecție pentru satisfacerea cerințelor sale și măsuri de prevenire cu strictă supraveghere.

Procedura operațională privind notificarea evenimentelor deosebite prevedea situațiile în care se aplică această procedură, responsabilitățile personalului în derularea activității, fiind evidențiate aspecte cu privire la: anunțarea părinților, poliției, a directorului general și a directorului general adjunct al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dâmbovița.

Acordarea învoirilor beneficiarilor în vederea petrecerii timpului liber se desfășura, conform procedurii operaționale elaborate în cadrul Complexului, în baza unor principii precum: controlul pozitiv al comportamentelor, respect reciproc, toleranță, încurajare, nediscriminare. Biletul de voie se elibera numai beneficiarilor cu un comportament pozitiv, nu se elibera după ora 18<sup>00</sup> și nu depășea această oră. Pe perioada de iarnă se elibera până în ora 17<sup>00</sup> sau fără să depășească această oră, pentru a evita situațiile de risc. **Beneficiarii nu primeau bilet de voie în cursul săptămânii (luni-vineri), pe parcursul anului școlar, cu excepția celor care frecventau cursurile frecvență redusă ce aveau program la sfârșitul săptămânii. Cu privire la acordarea biletelor de voie, unul dintre beneficiari, cu vârsta de 20 de ani, a afirmat că se acordă numai**



dimineata, până în ora 12<sup>00</sup> și numai majorilor, iar o beneficiară a relatat echipei de vizită că poate ieși din casă, dar trebuie să se întoarcă până la ora 16<sup>00</sup>. Beneficiarii din centrul de reabilitare erau nemulțumiți de faptul că învoirile erau acordate foarte rar, că nu li se acordă mai multă libertate.

Astfel, petrecerea timpului liber în afara centrului în timpul săptămânii după ora 16<sup>00</sup> și la sfârșit de săptămână era condiționată de asigurarea transportului, de cele mai multe ori microbuzul din dotarea DGASPC ~~de la sat~~ fiind indisponibil.

Din discuțiile purtate cu personalul Centrului rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități a reieșit că doi beneficiari, cu vârste peste 18 ani, desfășurau activități lucrative: măturat, aranjarea încălțăminte, la solicitarea unor vecini din sat, contra unei sume de bani sau fără a primi bani, doar pentru recreere, astfel cum au adăugat membrii personalului centrului, după ce au confirmat aspectele respective.

#### **h) situația minorei prezentată în presă**

Cât privește măsurile dispuse în urma decesului minorei (decedată la domiciliul bunicii materne), care ar fi fost abuzată în centrul de plasament și implicată într-un dosar având ca obiect traficul de minori, potrivit DGASPC, minora era fugită din centru din data de 17 octombrie 2015. La momentul instituirii măsurii de plasament în CSS "Floare de Colț", fata era parte vătămată într-un dosar penal aflat pe rolul instanței de judecată, privind traficul de minori. Pe toată perioada cât a fost instituită măsura de protecție socială de tip rezidențial, fata a fost inclusă în programe de consiliere psihologică, a beneficiat de sprijin juridic și de tratament medical pentru tulburări de comportament, precum și de serviciile specializate ale Centrului Rezidențial de reabilitare comportamentală din cadrul CSS "Floare de Colț" Târgoviște.

Din verificarea documentelor (rapoartele de consiliere psihologică din 28 septembrie 2015 și 6 octombrie 2015) a rezultat că minora a adus la cunoștință că va încerca să se omoare dacă nu va primi bilet de voie. Deși fusese inclusă într-un program de consiliere psihologică centrat pe abordarea tratamentului împotriva

**gândurilor suicidare, i s-a acordat bilet de voie în data de 17 octombrie 2015, iar ulterior nu a mai revenit în complex.**

Cât privește consilierea psihologică a minorei (Raport de consiliere psihologică din 05.08.2015), menționăm că din concluziile și recomandările psihologului a rezultat că aceasta era impulsivă, cu un temperament coleric și o rezistență scăzută la frustrări, iar consilierea a urmărit reducerea emoțiilor exagerate, menținerea unui echilibru emoțional stabil.

În urma incidentului în care a fost implicată minora, Inspecția socială din cadrul Agenției Județene de Plăți și Inspecție Socială Dâmbovița a efectuat un control la Complexul de Servicii Sociale “Floare de Colț”, având ca obiective verificarea modului în care se asigură protecția împotriva abuzului, neglijării, exploatării și a oricărei forme de violență asupra copilului.

Cu privire la recomandările formulate de Agenție, s-a constatat că la nivelul Complexului existau: Procedura operațională privind învoirea beneficiarului în vederea petrecerii timpului liber și/sau socializării în afara Complexului; Procedura operațională privind plecarea fără permisiune; Procedura operațională privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului; Procedura operațională privind controlul pozitiv al comportamentelor.

În același context, fuseseră organizate cursuri de pregătire profesională: Curs îngrijitoare copii (42 de ore /an); Instruire pentru furnizarea de servicii moderne (42 ore/an); s-a realizat o analiză privind raportul beneficiar-angajat; în perioada noiembrie-decembrie 2015 au fost încheiate Protocoale/Convenții/Colaborări Cu IPJ Dâmbovița, ITM Dâmbovița; ISJ Dâmbovița; Serviciul de Probațiune Dâmbovița, Inspectoratul Județean de Jandarmi Dâmbovița, având ca scop/obiectiv oportunități de integrare socială a copiilor aflați în centrele rezidențiale, măsuri integrate de prevenire și combatere a fenomenului violenței domestice; înființarea echipei multidisciplinare/intersectoriale locale în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie la nivelul județului Dâmbovița; s-au întocmit caiete de procese-verbale schimb ture în care sunt menționați nominal beneficiarii prezenți și cei absenți.

În ceea ce privește posibile abuzuri exercitate asupra unora dintre beneficiarele complexului, conform reprezentanților DGASPC Dâmbovița, au fost audiați 7 angajați (3 referenți, 2 supraveghetori de noapte și 2 gardieni) de către organele de cercetare penală, nefiind reținută nicio persoană; la data vizitei, dosarul era în lucru.

În cadrul Complexului de Servicii Sociale Târgoviște “Floare de Colț” era elaborată procedura operațională privind protecția beneficiarilor împotriva abuzului, care prevedea modalități de prevenire a abuzului asupra beneficiarilor, de identificare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz asupra beneficiarilor, de semnalare a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz, de evaluare, soluționare, înregistrare și evidență a suspiciunilor sau acuzațiilor de abuz asupra beneficiarilor.

De asemenea, directorul general al DGASPC Dâmbovița a dispus în data de 4.03.2016, constituirea unei comisii de control inopinat care să urmărească, în principal, depistarea la timp a eventualelor abuzuri în toate centrele din subordinea DGASPC.

Față de cele expuse, în temeiul art. 29<sup>11</sup> alin. (1) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Avocatul Poporului:

### **RECOMANDĂ**

**conducerii Complexului de Servicii Sociale Floare de Colț Târgoviște să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- inițierea demersurilor care se impun la nivelul DGASPC Dâmbovița în vederea stabilirii unei proceduri clare referitoare la: transferul beneficiarilor din alte centre către Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală și gestionarea corespunzătoare a acestor cazuri; informarea consecventă a beneficiarilor asupra măsurii dispuse și consilierea psihologică a acestora; stabilirea perioadei maxime de plasament în acest centru și respectarea termenului;

- schimbarea destinației dormitorului nr. 4, aflat la parterul Centrului rezidențial pentru copii și tineri cu dizabilități, localizat în satul Viișoara, deoarece nu exista posibilitatea de a se asigura lumină naturală corespunzătoare;
- personalizarea spațiilor de cazare ale beneficiarilor și înlocuirea mobilierului deteriorat;
- securizarea paturilor din dormitoarele beneficiarilor aflați în Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală având în vedere că în structura acestora existau bare metalice, ce constituiau o sursă de pericol, cu posibilitatea rănirii beneficiarilor;
- asigurarea posibilității ca toți beneficiarii să-și poată păstra bunurile personale sub cheie;
- asigurarea unui acces facil și în siguranță a beneficiarilor la etaj, având în vedere că în Centrul rezidențial de reabilitare comportamentală, accesul la etaj se realiza pe o scară din lemn, foarte abruptă, prevăzută cu spații între trepte, care predispucea la accidente;
- distribuirea zilnică a gustărilor către beneficiari în Centrul rezidențial pentru copii și tineri (Casa Priseaca), astfel încât să se asigure nevoile nutriționale zilnice și păstrarea în condiții corespunzătoare a produselor perisabile;
- pregătirea personalului în vederea gestionării metodelor de reabilitare comportamentală a beneficiarilor;
- îmbunătățirea relației psiholog-coordonatori centre și beneficiari-psiholog pentru asigurarea unor servicii de calitate în interesul beneficiarilor;
- formarea unei legături bazată pe empatie și încrederea beneficiarilor în ajutorul acordat de psihologi și asistenți sociali, astfel încât beneficiarii să apeleze la aceștia cu încredere ori de câte ori întâmpină o problemă de viață, de adaptare la norme și reguli, la viața din afara familiei, la conviețuirea în grup, sprijin pentru formarea unor comportamente dezirabile, identificarea traumelor, gestionarea emoțiilor și a stresului posttraumatic în urma admiterii, monitorizarea evoluției și a progresului beneficiarilor prin metode și planuri terapeutice individualizate-specifice problematicii identificate;

- asigurarea unei consilieri psihologice eficiente, având în vedere deficiențele existente în gestionarea cazului minorei care s-a sinucis, motivat de faptul că din rapoartele de consiliere psihologică a rezultat că minora a adus la cunoștință că va încerca să se omoare dacă nu va primi bilet de voie. Deși fusese inclusă într-un program de consiliere psihologică centrat pe abordarea tratamentului împotriva gândurilor suicidare, i s-a acordat bilet de voie, iar ulterior nu a mai revenit în complex și s-a sinucis.

- obținerea licenței de funcționare pentru serviciile sociale derulate în cadrul Complexului de Servicii Sociale Târgoviște “Floare de colț”, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;

- elaborarea programelor de intervenție specifică conform prevederilor standardului 4 – Planul de servicii personalizat din Ordinul nr. 27/2004 al Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial pentru copiii cu dizabilități și ale standardului 4 – Planul individualizat de protecție din Ordinul nr. 21/2004 al Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial;

- prelucrarea personalului cu privire la procedurile elaborate, în vederea aplicării acestora;

- stabilirea clară a modalităților de învoire/acordarea biletelor de voie și informarea beneficiarilor, astfel încât părăsirea centrelor, întârzierea la revenirea în centru, fuga de la școală, absenteismul școlar să se diminueze treptat în rândul beneficiarilor;

- întocmirea și punerea la dispoziția beneficiarilor a unor registre tipizate de sesizări și reclamații, precum și de opinii și sugestii în toate centrele complexului;

- elaborarea unui program pentru activități de recreere pentru toate centrele, astfel încât activitățile zilnice și programul școlar să fie intercalate cu activități recreative ori lucrativ și de interes pentru toți beneficiarii centrelor;

- identificarea soluțiilor pentru asigurarea transportului beneficiarilor din centre în municipiul Târgoviște, în cursul săptămânii după ora 16.30 și la sfârșit de săptămână;

- identificarea unor soluții pentru a se asigura participarea la activități lucrative ale beneficiarilor în condiții care să prevină riscul apariției unor situații de abuz, având în vedere că unii dintre beneficiari desfășurau astfel de activități, la solicitarea unor vecini din sat, contra unei sume de bani sau fără a primi bani.

București, 18 iulie 2016