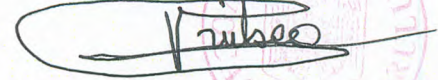


Aprob,

Avocatul Poporului,



Victor Ciorbea

## RAPORT

privind vizita efectuată la Centrul Maternal “Sfânta Ecaterina”

### Sumar:

Prezentul raport 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> și art. 29<sup>7</sup> alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în data de **11.11.2016** a fost efectuată o vizită inopinată la **Centrul Maternal „Sfânta Ecaterina” Craiova, județul Dolj.**

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, \_\_\_\_\_, psiholog \_\_\_\_\_ și dr. \_\_\_\_\_, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova, comisar \_\_\_\_\_ reprezentant al O.N.G. „Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului - filiala Craiova” și lect. univ. dr. **Ștefania Maria Sorescu**, colaborator extern, membru al Colegiului Național al Asistenților Sociali.

Vizita a avut ca obiective verificarea respectării și îndeplinirii Standardelor minime obligatorii pentru centrul maternal, a condițiilor de cazare, precum și a modului cum sunt respectate drepturile beneficiarilor centrului.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

**Centrul Maternal „Sfânta Ecaterina”**, situat în municipiul Craiova, strada Vânători, nr. 4, a fost înființat în baza Hotărârii Consiliului Județean Dolj nr. 30/11.02.2008 și este în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

Centrul Maternal „Sfânta Ecaterina” – Craiova este un serviciu de tip rezidențial organizat pe modelul familial, care are ca scop prevenirea separării copilului nou-născut sau mic (0-3 ani) de familia sa naturală, formarea, menținerea și întărirea legăturilor familiale, precum și sprijinirea familiei pentru asumarea responsabilităților parentale. Astfel, oferă mamei aflată în dificultate pe perioada rezidenței, suport necesar, pentru a conștientiza și a-și asuma exercitarea drepturilor și obligațiilor ce îi revin față de copil.

Centrul asigură cuplurilor mamă-copil următoarele servicii: găzduirea pentru o perioadă determinată de timp; programe educaționale; consiliere și susținere psihologică; facilitarea participării mamei la cursuri de pregătire/reconversie profesională sau efectuarea demersurilor în vederea reintegrării școlare a mamei; acompaniere și identificarea unui loc de muncă și/sau a unei locuințe; informare și susținere în demersuri administrative; reabilitarea legăturilor

cuplului mamă-copil cu tatăl copilului și/sau familia, dacă nu contravine interesului superior al copilului; servicii medicale preventive sau curative pentru mamă și copil.

În cadrul centrului, fiecărui cuplu mamă-copil i se acordă servicii personalizate într-un mod coerent și unitar în funcție de nevoile identificate la admitere, urmărindu-se dezvoltarea autonomiei mamei și pregătirea reîntoarcerii cuplului mamă-copil în mediul familial, în condiții sigure și favorabile dezvoltării copilului.

Erau elaborate materiale informative pentru beneficiari, fiind disponibile în format imprimat la sediu. De asemenea, pe site-ul D.G.A.S.P.C. Dolj erau disponibile informații privind serviciile sociale furnizate (<http://www.dgaspcdolj.ro/servicii-specializate-copii/centre-rezidentiale/39/centrul-maternal-sf-ecaterina/30>).

Beneficiarii centrului maternal erau mame cu copii nou-născuți, cu risc de abandon (mame singure, mame minore, mame provenind din familii marginalizate, sărace, etc); mame cu copii, fără locuință și care se confruntau cu mari probleme (financiare, profesionale, relaționare), fiind în imposibilitatea de a răspunde corespunzător nevoilor specifice ale copilului.

Admiterea în centru se realiza printr-o dispoziție a directorului general emisă în urma unei evaluări detaliate a situației cuplului mamă-copil, de către echipa pluridisciplinară de la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj. În cazul în care mama/gravida era minoră, admiterea acesteia se făcea în baza unei hotărâri de plasament, emisă de Comisia pentru Protecția Copilului sau instanța judecătorească.

Din verificările efectuate de către asistentul social din echipa de vizită a reieșit că erau respectate standardele de calitate privind admiterea în centrul maternal, beneficiarii erau informați cu privire la sosirea unui nou cuplu mamă-copil, noilor veniți le erau prezentați ceilalți beneficiari și personalul, mamei i se explica misiunea serviciului social și vizita centrul maternal înainte, pentru a decide informat.

Cuplul mamă-copil beneficia în cadrul centrului maternal de găzduire, asistență și suport pentru o perioadă determinată de timp, până la maximum un an.

Capacitatea Centrului Maternal "Sfânta Ecaterina" era de 14 cupluri mamă-copil, la data vizitei fiind cazate 4 cupluri mamă-copil (4 mame, fiecare având câte un copil), care beneficiau de hrană și găzduire, precum și de alte servicii specifice misiunii centrului (consiliere

psiho-socială, suport emoțional, socializare, reintegrare familială și comunitară, etc.). În anul 2016 au beneficiat de serviciile oferite în cadrul centrului 13 cupluri mamă-copil.

Echipa de vizită a solicitat registrele prevăzute de standarde și a constatat că existau întocmite următoarele: Registrul de evidență a opiniilor/sesizărilor/reclamațiilor; Registrul de evidență a vizitelor; Registrul de evidență a vizitelor comisiilor de control; Registrul de evidență a evenimentelor deosebite. **S-a constatat că majoritatea registrelor nu aveau paginile numerotate și nu erau ștampilate la D.G.A.S.P.C. Dolj.**

Erau elaborate un Regulament de organizare și funcționare al Centrului Maternal „Sfânta Ecaterina”, un manual de proceduri proprii, precum și un Regulament de ordine interioară.

Asistentul social din echipa de vizită a solicitat spre consultare și a verificat dosarele celor patru cupluri mamă-copil, beneficiare ale serviciului și un dosar al unui caz închis, deoarece acest tip de serviciu are obligații de monitorizare post-rezidențială pentru furnizorul serviciului.

Dosarele beneficiarilor includeau toate documentele prevăzute de standardele de calitate privind centrele maternale aflate în vigoare (Ordin nr. 101/2006 privind aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrul maternal și Ghidului metodologic de implementare a acestor standarde și Anexa 4 a Ordinului nr. 31/2015 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind completarea fișelor de autoevaluare pentru serviciile destinate prevenirii separării copilului de părinții săi, precum și pentru realizarea protecției speciale a copilului separat, temporar sau definitiv de părinții săi). Dosarul cazului închis, având ca beneficiar o mamă și copilul acesteia, includea și Dispoziția de încetare a furnizării serviciilor, Programul de colaborare autorității locale/ DGASPC / familie și monitorizare abandon și Raport de reevaluare.

*În cadrul discuțiilor purtate cu câțiva beneficiari*, aceștia au menționat că erau mulțumiți de condițiile de cazare, de hrana primită, de asistența medicală acordată și de atitudinea personalului. Atitudinea personalului față de beneficiari era respectuoasă, caldă, apropiată, atmosfera din centrul maternal era primitoare, relaxată.

Psihologul din echipa de vizită a menționat în raportul întocmit, că a discutat cu unii beneficiari, care au apreciat ca fiind pozitivă și utilă intervenția psihologului, relația profesională a psihologului cu beneficiarii bazându-se pe încredere, empatie și acceptare necondiționată.

*Referitor la personalul centrului*, la data vizitei, Centrul Maternal "Sfânta Ecaterina" avea un total de 17 posturi aprobate, în conformitate cu capacitatea centrului. Erau ocupate un număr de 13 posturi și erau vacante 4. Structura posturilor era următoarea: un post de conducere - șef centru cu studii de lungă durată în domeniul asistenței sociale, 3 educatori specializați cu studii superioare în domeniul socio-uman, un instructor de educație cu studii medii, 4 asistenți medicali cu studii de specialitate, un asistent social cu studii superioare, un administrator cu studii medii și doi bucătari cu studii medii.

**Erau 4 posturi vacante, și anume: medic specialist, asistent medical, instructor de educație și infirmier.**

În cadrul centrului, supravegherea beneficiarilor se realiza permanent de către educatorii specializați, asistenții medicali și instructorul de educație, restul personalului având un program de lucru de 8 ore/zi.

*Referitor la vizitarea spațiilor de care dispunea centrul și condițiile de cazare*, Centrul Maternal „Sf. Ecaterina” Craiova este amplasat într-o clădire prevăzută cu demisol, parter, etaj și mansardă.

La mansardă se aflau: biroul șefei centrului, cabinetul medical, un vestiar cu grup sanitar pentru personal, un spațiu pentru depozitarea hainelor și izolatorul cu grup sanitar (3 paturi pentru copii și un pat pentru mame).

La etaj erau 5 dormitoare dotate cu 10 paturi mari pentru mame, 12 paturi mici pentru copii și un grup sanitar.

La parter existau două dormitoare cu 4 paturi mari pentru mame și 5 paturi mici pentru copii, o cameră destinată activităților recreative cu copiii, dotată cu mobilier nou și multe jucării, bucătăria cu un spațiu destinat servirii mesei, o cameră de vizită și o baie pentru beneficiari.

La demisol se aflau magazia de alimente, magazia pentru haine, cameră papetărie și cameră cu rezervor (anexă la Centrala termică).

Holurile, scările și grupurile sanitare erau placate cu gresie și faianță, ușile erau din lemn, iar ferestrele din termopan. Pe holurile centrului se aflau dulapuri cu diverse jucării pentru copii, desene, tablouri pictate de mămică și multe ghivece cu flori, care creau o atmosferă plăcută.

Dormitoarele din cadrul centrului erau luminoase, aerisite, într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, cu pereții curați, cu paviment din parchet laminat, curat și bine întreținut, acoperit de covoare curate, cu ferestre din PVC cu geam termopan prevăzute cu site de protecție împotriva insectelor, cu instalații și corpuri de iluminat funcționale. Camerele erau dotate cu dulapuri pentru depozitarea hainelor și a obiectelor personale, iar cazarmamentul era nou. Caloriferele erau funcționale în toate camerele, căldura în centru fiind asigurată de o centrală termică proprie.

**La grupul sanitar de la etajul I, atât instalația electrică, cât și instalația sanitară necesitau unele reparații (WC fără capac la bazinul de apă, bideu nefuncțional, etc.).** În acest grup sanitar era montată și o mașină de spălat rufe funcțională.

Fiecare dormitor și birou (inclusiv în camera destinată activităților recreative) aveau în dotare câte un televizor.

Centrul dispunea de o curte exterioară în cadrul căreia era amenajat un spațiu de joacă pentru copii.

Monitorizarea clădirii era asigurată prin intermediul unui sistem antiefracție care avea în componență 5 camere video, din care două erau amplasate la exterior și un buton de panică.

Spațiile vizitate erau curate, funcționale și dotate corespunzător misiunii și obiectivelor serviciului social și standardelor de calitate.

Centrul deținea autorizație sanitar-veterinară eliberată de Direcția Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor Dolj, în conformitate cu prevederile legale.

**Referitor la asigurarea alimentației beneficiarilor:** hrana zilnică a beneficiarilor se pregătea în bucătăria centrului, amenajată la parterul clădirii. Bucătăria era dotată cu aragaz în stare bună de funcționare prevăzut cu hotă funcțională, un cuptor cu microunde, mașină de tocat electrică, sterilizator biberoane, cântar alimente, frigider cu congelator, chiuvetă din inox, veselă din inox și din ceramică. Toate dotările bucătăriei centrului erau în stare corespunzătoare de funcționare, bine întreținute și curate. Apa rece și apa caldă erau furnizate permanent.

Bucătăria comunica printr-un ghișeu cu un spațiu amenajat ca sală de mese, dotat cu mese și scaune. Sala de mese era în stare corespunzătoare de curățenie și igienă, cu paviment din gresie și pereții placați cu faianță.

Meniul zilnic era afișat la loc vizibil, iar din mâncarea preparată erau prelevate probe, care erau păstrate timp de 72 de ore într-un frigider special destinat acestui scop, conform normelor sanitare în vigoare.

Meniul pentru copii era diversificat, fiind asigurată o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ, așa cum au confirmat și mamele intervievate. La data efectuării vizitei, în bucătăria centrului se pregătise masa de prânz, membrii echipei de vizitare au degustat din hrana preparată și au constatat că avea gust, miros, consistență și aspect corespunzătoare.

*Referitor la acordarea asistenței medicale*, atât mama cât și copilul/copiii, beneficiari ai serviciilor furnizate de către centrul maternal, erau înscriși la medicul de familie colaborator al centrului, care efectua și vaccinarea copiilor, iar analizele se făceau la laboratorul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

Medicamentele de uz curativ, prescrise de către medicul de familie sau medicul specialist, erau administrate copilului de către mama sa, sub supravegherea asistentului medical. În dosarul cuplului mamă-copil, existau: o copie a fișei medicale a copilului precum și a mamei, informații despre vizitele periodice și ocazionale la medicul de familie sau specialist (rețete, bilete de trimitere, bilete de ieșire din spital).

La admiterea în centru, evaluarea medicală inițială se efectua de către asistentele medicale și cuprindea o examinare generală a stării de sănătate a copiilor, igienizarea, deparazitarea și întocmirea documentelor medicale. Beneficiarilor le erau efectuate analize medicale obligatorii la laboratorul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj. Dacă la controlul medical inițial erau identificate probleme de sănătate ce depășeau sfera de competență a personalului centrului, copilul era prezentat la spital pentru efectuarea unui examen medical complet. Medicul din echipa de vizită a constatat că după admiterea în centru se făceau demersurile necesare pentru identificarea medicului de familie la care beneficiarii au fost înscriși anterior, în vederea obținerii datelor privind istoricul medical (imunizări, boli, alergii, etc.), precum și pentru înscrierea copilului la medicul de familie colaborator al centrului.

Medicul din echipa de vizită a constatat că asistentele medicale efectuau zilnic un triaj epidemiologic al beneficiarilor, rezultatul acestuia fiind consemnat în caietul de procese verbale la schimbul de tură și existau întocmite fișe medicale ale tuturor beneficiarilor.

În caz de îmbolnăvire, beneficiarii din centru erau prezentați la medicul de familie, iar în cazul unor afecțiuni mai grave erau prezentați direct la Unitatea de Primiri Urgențe a Spitalului Clinic Județean de Urgență Craiova.

Persoanele cazate în centru, beneficiau de medicamente gratuite sau compensate, în baza unor prescripții medicale eliberate de medicul de familie sau de medici specialiști. Medicamentele recomandate de medic, care nu erau incluse pe listele de medicamente pentru care se asigura gratuitate, erau achiziționate din fondurile D.G.A.S.P.C. Dolj, în baza unor referate întocmite de personalul medical al centrului.

Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de igienă și siguranță, în cabinetul medical și erau distribuite conform prescripției medicale, de către asistenta medicală de serviciu. Medicamentele psihotrope erau păstrate într-un dulap separat și asigurate cu cheie.

În cursul vizitei s-a constatat că în centru existau substanțe dezinfectante și proceduri pentru dezinfecția suprafețelor, mâinilor, instrumentarului, dezinfecția fiind efectuată zilnic.

Cabinetul medical avea în dotare o trusă medicală de urgență, în conformitate cu baremele și normativele în vigoare, dar **unele din componentele trusei (feși, comprese etc.) aveau termenul de valabilitate expirat.**

La nivelul centrului exista o cameră cu destinație de izolator, prevăzută cu grup sanitar propriu, unde puteau fi cazate persoanele suspecte de boli infecto-contagioase până la primirea rezultatelor analizelor medicale. La data vizitei, nu existau persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase.

*Conform raportului întocmit de medicul din echipa de vizită* este necesară completarea schemei de personal prin angajarea (pe posturile vacante) unui medic, a unui asistent medical și a unei infirmiere, care să asigure asistența medicală a beneficiarilor la standarde corespunzătoare. **De asemenea, a precizat că este necesară achiziționarea unui frigider pentru cabinetul medical.**

*Referitor la acordarea asistenței psihologice*, evaluarea psihologică a beneficiarilor se efectua semestrial iar serviciile de consiliere psihologică se furnizau săptămânal sau ori de câte ori era cazul. Evaluarea psihologică se realiza cu teste licențiate, achiziționate de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj, metodele și tehnicile fiind stabilite de specialist, în funcție de problematica fiecărui caz în parte.



Activitățile de evaluare, consiliere și asistență psihologică în centrul maternal erau desfășurate de către un psiholog, care deținea atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie Clinică, treapta de specializare Practicant, forma de atestare Supervizare. Psihologul din echipa de vizită a menționat că, **în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, psihologul Practicant în Supervizare poate să își exercite competențele profesionale cu condiția încheierii și executării contractului de supervizare profesională cu un supervisor certificat în specialitatea Psihologie Clinică, recomandând încheierea unui astfel de contract.**

Psihologul era angajat al D.G.A.S.P.C. Dolj și își desfășura activitatea la Centrul Maternal în fiecare zi de vineri.

Ședințele de consiliere psihologică, precum și evaluarea psihologică se desfășurau în dormitoarele mamelor, iar ședințele de terapie în grup, în sala de educație. Psihologul din echipa de vizită a precizat în raportul întocmit, că erau întrunite condițiile privind confidențialitatea actului psihologic și securitatea emoțională a beneficiarilor în conformitate cu prevederile art. 32, alin. 1 și 2 ale Hotărârii nr. 1/ 2006 a Comitetului director al Colegiului Psihologilor din România.

În anul 2016 s-au realizat 19 evaluări psihologice și 63 de consilieri psihologice.

*Conform raportului întocmit de psihologul din echipa de vizită,* centrul maternal sprijinea mamele în demersul de asumare a rolului matern, astfel încât acestea să poată asigura copiilor o dezvoltare corespunzătoare nevoilor lor afective, sociale și educaționale, în conformitate cu prevederile Standardului 6 din Standardele minime obligatorii pentru centrele maternale, „Educația și consilierea beneficiarilor”. A precizat că în conformitate cu Planul personalizat de intervenție, pentru fiecare cuplu mamă-copil erau prevăzute activități care răspundeau nevoilor de informare, educare și consiliere a mamei, cu privire la creșterea și educarea copilului.

*Conform referatului întocmit de reprezentantul Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului, filiala Craiova,* Centrul Maternal „Sfânta Ecaterina” asigura o intervenție personalizată în funcție de nevoile identificate la admiterea în Centrul Maternal. Reprezentantul organizației neguvernamentale a precizat în raportul întocmit, că problemele care mai sunt de rezolvat necesitau un efort financiar minim, formulând următoarele

recomandări: refacerea instalației electrice și instalației sanitare din grupul sanitar de la etajul I, precum și înregistrarea, numerotarea, sigilarea și ștampilarea registrelor prevăzute de standard.

Având în vedere aspectele constatate, 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 Centrului Maternal “Sf. Ecaterina”**

**să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- Analizarea posibilității de completare a schemei de personal prin angajarea pe posturile vacante a unui medic specialist, a unui asistent medical, a unui instructor de educație și a unei infirmiere;
- Încheierea unui contract de supervizare profesională cu un supervizor certificat în specialitatea Psihologie Clinică;
- Numerotarea, înregistrarea și ștampilarea tuturor registrelor folosite în centrul maternal;
- Revizuirea și completarea trusei medicale de urgență din dotarea centrului;
- Efectuarea demersurilor în vederea achiziționării unui frigider pentru cabinetul medical;
- Efectuarea lucrărilor de refacere a instalației electrice și a instalației sanitare din grupul sanitar amplasat la etajul I al centrului maternal.

**Craiova, 30 decembrie 2016**