

Aprob,

Avocatul Poporului,



Victor Ciorbea

RAPORT

**privind vizita efectuată la Complexul de Servicii Specializate
de Tip Rezidențial Copii, Casa „Ioana”, Comuna Dioști**

Sumar:

Prezentul raport este structurat pe trei capitle 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. 14, art. 29³ lit. a) și art. 29⁷ alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în data de 17.12.2016, a fost efectuată o vizită inopinată la **Complexul de Servicii Specializate de Tip Rezidențial Copii, Casa „Ioana”, din comuna Dioști, județul Dolj.**

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

Obiectivele vizitei au vizat monitorizarea tratamentului aplicat beneficiarilor, respectarea dispozițiilor Ordinului nr. 21/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial, emitent: Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, precum și verificarea condițiilor de cazare.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Casa „Ioana”, situată în comuna Dioști, strada Șantierului, nr. 47, județul Dolj, a fost înființată în baza Hotărârii Consiliului Județean Dolj nr. 30/11.02.2008 și funcționează în structura Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Casa „Ioana” sunt copii cu vârste cuprinse între 3 și 18 ani, precum și tineri cu vârste de până la 26 de ani, care își continuă studiile o singură dată, la o formă de învățământ de zi, separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii în condițiile legii a măsurii plasamentului.

Centrul are misiunea de a asigura accesul copilului/tânărului, pe o perioadă determinată, la găzduire, îngrijire, educație, sprijin emoțional, consiliere, precum și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă (în funcție de situația medicală a copilului), efectuarea

demersurilor necesare care să faciliteze integrarea/ reintegrarea în familie (naturală/ extinsă /substitutivă) sau integrare socială.

Casa „Ioana” funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, de Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și de alte acte normative secundare aplicabile domeniului.

Copiii/tinerii rezidenți beneficiau de o locație deschisă către comunitate, cu caracteristici de tip familial și care răspundea nevoilor individuale ale acestora.

Existau Regulamentul-cadru de organizare și funcționare, Regulamentul de ordine interioară, metodologia de organizare și funcționare, precum și proceduri operaționale: procedura privind admiterea; procedura privind starea de sănătate a copiilor, prevenirea îmbolnăvirilor, tratamentul medical și administrarea medicamentelor; procedura privind notificarea și sesizarea abuzurilor și evenimentelor importante; procedura privind învoirea copiilor și absența unui copil fără permisiune.

Capacitatea casei este de 12 locuri. La data vizitei, în Casa „Ioana” beneficiau de măsura de plasament 9 copii/tineri cu vârste cuprinse între 8 ani și 20 ani, fiind prezenți trei copii.

Pentru cei trei copii prezenți la data vizitei se asigura școlarizarea în învățământul primar și gimnazial la școala din comuna Dioști. Pentru patru copii, școlarizați la școli speciale din Craiova, se asigura cazarea în regim semestrial intern; iar pentru unul dintre copiii școlarizați la forma de învățământ profesional în Craiova, la solicitarea sa, cazarea era asigurată la un centru de tip familial aflat în componența D.G.A.S.P.C. Dolj. Un copil era școlarizat la forma frecvență redusă, finalizase cursurile semestrului I și era învoit în familia naturală.

La data vizitei se asigura găzduirea în Casa „Ioana” și pentru doi copii din Casa „Sf. Ana” unde erau în desfășurare lucrări de igienizare.

Cinci din cei nouă copii care beneficiau de măsura plasamentului erau încadrați într-un grad de handicap. Pentru toți copiii încadrați în grad de handicap s-a asigurat continuarea școlarizării, conform potențialului și nevoilor de dezvoltare, existând evaluarea pentru orientare școlară și profesională la Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională Dolj.

Admiterea copiilor în Casa „Ioana” se efectua în baza măsurii de plasament (plasament în regim de urgență sau plasament) dispusă, după caz de: Directorul General al D.G.A.S.P.C.

Dolj; Comisia pentru Protecția Copilului sau instanța judecătorească, în condițiile legislației în vigoare din România.

La admiterea în casă fiecărui copil/tânăr i se înmânează un ghid de prezentare a serviciului, care cuprinde misiunea și obiectivele casei, modul de organizare și funcționare, serviciile oferite, un sumar al drepturilor și responsabilităților și informații practice despre cum își poate exprima opinia sau cum poate formula o reclamație.

Încetarea măsurii de protecție speciale este dispusă, în principal, în următoarele situații: reintegrarea copilului în familie, încuviințarea adopției, când copilul a împlinit vârsta de 18 ani și nu mai urmează o formă de învățământ și când tânărul a împlinit vârsta de 26 de ani.

Asistentul social din echipa de vizită a solicitat spre consultare dosarele a patru beneficiari prezenți în Casa „Ioana” pe durata întregului an școlar (nu numai în vacanțe). Dosarele beneficiarilor erau păstrate în biroul șefului complexului și conțineau toate documentele prevăzute de standardele de calitate în vigoare (Ordinul nr. 21/2004 pentru aprobarea standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial și Anexa 14 a Ordinului nr. 31/2015 pentru aprobarea Instrucțiunilor privind completarea fișelor de autoevaluare pentru serviciile destinate prevenirii separării copilului de părinții săi, emise de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, precum și pentru realizarea protecției speciale a copilului separat, temporar sau definitiv, de părinții săi).

Echipa de vizită a solicitat registrele prevăzute de standarde și a constatat că erau întocmite în conformitate cu prevederile legale.

Referitor la personalul centrului, la data vizitei, la Casa „Ioana” structura de personal se prezenta astfel: un șef complex cu studii de lungă durată în domeniul socio-uman; un educator specializat cu studii superioare în domeniul socio-uman; 9 instructori de educație cu studii medii, 1 bucătar cu studii medii.

Serviciile de evaluare și consiliere psihologică erau asigurate de către un psiholog din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

Supravegherea beneficiarilor se realiza în regim permanent de către instructorii de educație.

Asistentul social din echipa de vizită a menționat în raportul întocmit că atitudinea personalului față de beneficiari este prietenoasă, caldă, apropiată, copiii se simțeau în largul lor

lângă personal, nu au relatat incidente neplăcute sau atitudini necorespunzătoare ale personalului.

Referitor la vizitarea spațiilor de care dispunea centrul și condițiile de cazare, capacitatea casei era de 12 locuri, spațiile fiind organizate după cum urmează: 3 dormitoare; o camera de zi destinată activităților recreative cu copiii; o cameră destinată monitorizării video exterioare a casei; două grupuri sanitare destinate beneficiarilor; o bucătărie cu spațiu destinat servirii mesei; o cameră destinată personalului educativ și o cameră exterioară în care se afla montată centrala termică a casei.

În casă, două dormitoare erau destinate cazării băieților și un dormitor pentru fete. În momentul vizitei beneficiau de măsura plasamentului un număr de 2 fete și 7 băieți.

Casa oferea spațiu de locuit individual fiecărui copil găzduit, clar delimitat, astfel mobilat și dotat încât să asigure confort și intimitate, respectând în același timp nevoile identificate ale copilului. Spațiile individuale erau utilitate în conformitate cu necesitățile minimale ale copilului: mobilier/servantă individual, pat pentru fiecare copil, dulap/compartiment pentru haine, scaun, coș de gunoi, cu respectarea normativelor în vigoare. Lenjeria de pat, perdelele și covoarele erau divers colorate, menținându-se însă un echilibru cromatic, pentru a se evita suprastimularea vizuală a copiilor. Casa avea spații de relaxare, recreaționale și pentru servirea meselor, separate de camerele personale ale acestora. Mobila spațiilor comune era de bună calitate, adecvată gamei de activități preconizate (canapele, televizor, jocuri educative).

Spațiile vizitate erau curate, respectau parametrii de confort igienic, olfactiv, termic, estetic și funcțional, erau dotate corespunzător misiunii și obiectivelor serviciului social și standardelor de calitate, mai puțin grupul sanitar, unde **o parte din obiectele sanitare prezentau o stare avansată de uzură.** Încălzirea dormitoarelor se făcea în funcție de nevoile copiilor cu o centrală proprie, putându-se asigura în orice moment temperatura optimă, iar apa rece și apa caldă erau asigurate permanent.

În curte era amenajat un spațiu de joacă pentru copii, casa era monitorizată prin intermediul unui sistem de supraveghere video.

Complexul deținea licență de funcționare, autorizația sanitară de funcționare și autorizație sanitar-veterinară.

Referitor la asigurarea alimentației beneficiarilor:

Hrana zilnică a beneficiarilor cazați în această unitate era preparată în bucătăria Casei „Ioana”, care era curată, aerisită, dotată corespunzător cu aparatură electrocasnică în condiții bune de funcționare.

Pentru prepararea hranei era angajată o bucătăreasă calificată, cu contract de muncă pe perioadă nedeterminată, alimentele necesare pentru prepararea hranei erau procurate de către administratorul centrului, prin intermediul D.G.A.S.P.C. Dolj, fiind prezentate echipei de vizită documente în acest sens.

Vesela și suprafețele de la blocul alimentar erau dezinfectate zilnic, existând în dotarea centrului materiale folosite în acest scop.

În cadrul centrului exista amenajată o sală, unde beneficiarii serveau masa, în stare corespunzătoare de curățenie și igienă, cu paviment din gresie și pereți curați acoperiți cu faianță.

Echipa de vizită a apreciat că hrana preparată avea consistență, miros și gust corespunzătoare.

La momentul efectuării vizitei, exista un meniu întocmit afișat la loc vizibil și erau prelevate probe din felurile de mâncare din ziua respectivă și din zilele anterioare, care erau păstrate timp de 72 de ore într-un frigider special destinat acestui scop, conform normelor sanitare în vigoare.

Alimentele necesare pregătirii meniului erau ridicate de la magazia centrală a complexului, iar bucătăria dispunea de mobilier adaptat vârstei copiilor, de toată aparatura necesară stocării și pregătirii alimentelor în condiții optime.

Referitor la acordarea asistenței medicale, toți copiii/tinerii, beneficiau de asistență medicală în cadrul integrat al asigurărilor de sănătate, majoritatea fiind înscriși pe listele medicului de familie din localitate. Pentru un copil școlarizat în învățământul special în Craiova, medicul de familie era din Craiova.

Pentru copiii încadrați în grad de handicap, aflați în evidența Centrul de Sănătate Mintală Copii se asigurau monitorizarea stării de sănătate și tratamentul recomandat de medicul specialist.

Casa „Ioana” nu avea amenajat un cabinet medical, iar în schema de personal exista un singur post de asistent medical, care la data vizitei era vacant. Cabinetul medical care asigura asistența medicală era amenajat în Casa „Sf. Ana”, care făcea parte din același complex de servicii. Cabinetul era dotat cu mobilier, aparatură și instrumentar, existau documente medicale pentru toți beneficiarii, întocmite și completate în mod corect.

Asistența medicală a beneficiarilor era asigurată de medicii de familie, de un medic cu specializarea expertiză medicală, angajat al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj, o zi pe săptămână și de o asistentă medicală, angajată la Casa „Sf. Ana”, care își desfășura activitatea de luni până vineri, conform unui program de 8 ore.

Conform punctului de vedere al medicului din echipa de vizită, pe perioada instituționalizării copiii primeau asistență medicală profilactică, de urgență și curativă.

Evaluarea medicală inițială se efectua la admiterea beneficiarilor de către medicul colaborator al complexului și cuprindea o examinare generală a stării de sănătate și întocmirea documentelor medicale. După admiterea în complex, copilul era înscris la un medic de familie de către asistenta medicală.

La nevoie, beneficiarii erau consultați de medicul de familie sau de medicul colaborator și li se întocmea prescripție medicală cu tratamentul recomandat, iar în cazul unor afecțiuni mai grave, copii erau prezentați direct la spitale și policlinici din municipiul Craiova, în baza trimiterii eliberate de medicul de familie. În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală era apelat Serviciul Unic de Urgență 112.

Consultațiile medicale de specialitate (neurologie, psihiatrie etc.) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la spitale sau policlinici din municipiul Craiova. Copii cu afecțiuni de natură psihică erau evaluați de către medicul specialist de cel puțin două ori pe an, în scopul stabilirii celei mai adecvate conduite de recuperare.

La data vizitei, în Casa „Ioana” erau cazați 5 copii încadrați în grad de handicap, cărora li se asigura asistența medicală și tratamentul recomandat de medic, conform nevoilor speciale ale fiecăruia.

La recomandarea medicului, copiii beneficiau de analize medicale gratuite la un laborator cu care D.G.A.S.P.C. Dolj avea un protocol de colaborare.

Asistenta medicală efectua zilnic un triaj epidemiologic al beneficiarilor, rezultatele acestuia fiind consemnate la zi în evidențele cabinetului medical. Toți copiii cazați în casă erau vaccinați conform schemei obligatorii din Programului Național de Imunizări, după cum a rezultat din documentele prezentate medicului din echipa de vizită.

Medicamentele recomandate de medicul specialist erau administrate de asistentul medical, de persoana de referință a copilului sau de personalul de îngrijire din cadrul casei, consemnându-se în caietul de tratamente data, ora și numele persoanei care a administrat medicamentele, în conformitate cu prevederile legale.

Tot personalul casei avea efectuate analizele medicale obligatorii, care erau consemnate în dosarele medicale ale angajaților, împreună cu fișele de aptitudine întocmite conform normelor legale.

Referitor la acordarea asistenței psihologice, serviciile de evaluare și consiliere psihologică ale beneficiarilor erau furnizate de către un psiholog angajat al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj. Psihologul era înscris în Colegiul Psihologilor, deținând atestatul de liberă practică în specialitatea Psihologie Clinică, treapta de specializare Practicant, forma de atestare Supervizare, având dreptul de a desfășura activitățile psihologice prevăzute de art. 5 din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România, potrivit competențelor profesionale, cu condiția încheierii și executării contractului de supervizare profesională cu un supervizor certificat în specialitatea Psihologie Clinică.

Copiii cazați la casa „Ioana” au fost evaluați psihologic cu teste licențiate, achiziționate de către Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj. Evaluarea psihologică a beneficiarilor se efectua anual, iar serviciile de consiliere psihologică se furnizau săptămânal sau ori de câte ori era cazul. Conform punctului de vedere al psihologului din echipa de vizită, copiii au beneficiat de servicii de consiliere psihologică primară, conform competențelor psihologului clinician și în raport cu nevoile identificate pentru fiecare copil. La dosarul fiecărui beneficiar exista Caracterizarea psihologică a copilului, Fișa de consiliere, Raportul de reevaluare trimestrială a situației copilului, Raportul de monitorizare a programelor de intervenție specifică, Raportul de întrevedere, Planul individualizat de protecție, Programul de intervenție specializat pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, Programul de intervenție specializat pentru petrecerea timpului liber, recreerea

și socializarea copilului, Program de intervenție specializat pentru educație și urmărirea obținerii de rezultate școlare corespunzătoare potențialului de dezvoltare al copilului, Program de intervenție specializat pentru menținerea și dezvoltarea legăturilor cu părinții, comunitatea și alte persoane importante pentru copil, la întocmirea cărora contribuia și psihologul.

În cursul anului 2016, Casa „Ioana” a găzduit 7 minori, care au beneficiat de asistență psihologică corespunzătoare nevoilor lor. La data vizitei era găzduit și un copil consumator de substanțe interzise, care de asemenea a beneficiat de intervenție psihologică specifică nevoilor sale, precum și de înscrierea într-un program antidrog în cadrul Centrului de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog al Județului Dolj.

Referitor la asigurarea educației beneficiarilor, în baza planului individualizat de protecție, pentru fiecare beneficiar al unei măsuri de protecție specială au fost elaborate, implementate, monitorizate și reevaluate programe de intervenție specifică pentru nevoile educaționale, pentru formarea și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, pentru socializare și timp liber. Copiii au manager de caz desemnat din cadrul compartimentului Management de caz din cadrul D.G.A.S.P.C. Dolj.

Conform asistentului social din echipa de vizită, unii copii au dificultăți școlare. Din discuțiile purtate cu personalul casei și cu un copil care era repetent a rezultat că exista o insuficientă comunicare cu școala. **Au avut loc întâlniri periodice ale responsabilului de caz cu reprezentanți ai școlii, dar măsurile propuse nu au fost eficiente.** Asistentul social din echipa de vizită consideră oportună includerea copilului într-un program intensiv de consiliere școlară și eficientizarea comunicării cu școala.

Conform referatului întocmit de reprezentantul Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului, filiala Craiova, au fost apreciate condițiile de cazare ale beneficiarilor și s-a menționat că se impune o implicare mai activă în ceea ce privește educarea copiilor și îmbunătățirea programelor educaționale.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 29¹¹ 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 Specializate de Tip Rezidențial Copii,

Casa “Ioana”, comuna Dioști,

să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- intensificarea activităților de consiliere și educative, precum și eficientizarea comunicării cu școala, cu scopul responsabilizării copiilor cu privire la formarea școlară și profesională, dezvoltării motivației pentru școală și recuperării lacunelor în pregătirea școlară (eventual implicarea unor voluntari);
- încheierea de către psiholog a unui contract de supervizare profesională cu un supervizor certificat în specialitatea Psihologie Clinică;
- efectuarea demersurilor necesare pentru completarea schemei de personal prin angajarea unui asistent medical pentru Casa „Ioana” Dioști;
- înlocuirea/repararea obiectelor sanitare deteriorate din grupul sanitar folosit de beneficiari.

Craiova, 6 februarie 2017