


Aprob,

Avocatul Poporului,



Victor Ciorbea

RAPORT

**privind vizita desfășurată la Centrul de Plasament în Regim de Urgență
pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea**

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Plasament în Regim de Urgență pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea 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

Potrivit art. 14 și art. 29⁷ din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în data de 13.06.2017, a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul de Plasament în Regim de Urgență pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea, județul Bihor.

Din echipa de vizită au făcut parte _____ consilier în cadrul Centrului zonal Alba al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, _____ consilier în cadrul Centrului zonal Alba al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție;

medic; _____ asistent social și

reprezentant al Organizației Neguvernamentale Fundația „Ruhama”.

Obiectul vizitei l-a constituit verificarea condițiilor de cazare, a asistenței medicale și psihologice și tratamentul acordat beneficiarilor centrului.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul de Plasament în Regim de Urgență pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea (CPRU CANE) funcționează în cadrul Complexului de Servicii Comunitare pentru Protecția Copilului Oradea, fiind un serviciu de tip rezidențial pentru copii, fără personalitate juridică, cu o capacitate maximă de 14 locuri și face parte din structura furnizorului de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor. Acesta a fost înființat prin hotărârea nr. 22/2007 a Consiliului Județean Bihor și își desfășura activitatea în baza licenței de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice din 7.02.2017.

Misiunea Centrului de Primire în Regim de Urgență pentru Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea era să asigure protecția copilului pe o perioadă determinată

de timp, atunci când acesta se afla în pericol iminent în propria familie, în familia lărgită sau în familia substitutivă.

Centrul are ca **scop** asigurarea accesului copiilor, pentru o perioadă determinată de timp, la găzduire, îngrijire, educație non-formală și informală, consiliere psihosocială și suport emoțional, îngrijire medicală prin evaluarea și supravegherea stării de sănătate, asistență medicală și recuperare, atunci când aceștia se aflau în pericol iminent în propria familie, în familia lărgită sau în familia substitutivă, ca urmare a situațiilor de abuz, neglijare, exploatare.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Centrul de plasament în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat, exploatat Oradea erau:

- a). beneficiari direcți copii/tineri cu vârste cuprinse între 3 și 18 ani, separați temporar sau definitiv de părinții lor, ca urmare a stabilirii, măsurii plasamentului în regim de urgență, în condițiile legii;
- b). beneficiari indirecți familia sau orice altă persoană care are, potrivit Legii nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, dreptul la relații personale cu copilul.

Accesul beneficiarilor în Centru se realiza în baza unei dispoziții de plasament în regim de urgență, emisă de directorul general al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor sau a unei Ordonanțe Președințiale emise de către instanța de judecată competentă, în urma unei evaluări inițiale a situației copilului; o altă condiție de eligibilitate, pentru un astfel de serviciu o constituia vârsta beneficiarului, aceasta trebuind să fie în grupa 3- 18 ani.

Încetarea serviciilor se realiza în una din următoarele situații: în cazul revocării dispoziției de plasament în regim de urgență, în condițiile prevăzute de lege, în cazul înlocuirii măsurii plasamentului în regim de urgență cu măsura reintegrării familiale sau în cazul modificării măsurii de plasament în regim de urgență cu plasament la o persoană, o familie sau un serviciu rezidențial licențiat.

Structura de personal a centrului, conform statului de funcții al DGASPC Bihor, era formată din două categorii de salariați și anume: personal de specialitate și de îngrijire 12 posturi, 1 șef centru, 1 asistent social, 1 psiholog, 4 educatori, 2 instructori de educație (din care 1 post vacant), 2 asistenți medicali și 1 post îngrijitor

copii (vacant) și personal auxiliar 2 posturi, 1 muncitor calificat și o femeie de serviciu.

Programul de lucru al personalului (șef centru, psiholog, asistent social.) se desfășura, de luni până vineri în intervalul orar 8- 16, sau în ture de 12/24, 12/48 pentru educatori, instructor de educație, asistenți medicali. Referitor la participarea personalului centrului la cursuri de formare continuă, situația pe anul 2016 se prezenta astfel: un participant (șef centru) la cursul „Supervizarea în Serviciile Sociale”, 4 participanți (un asistent social și trei educatori) la programul de pregătire continuă în specializarea „Cunoașterea Directivei 29/2012 a UE de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității”, un participant (psiholog) la programul de pregătire continuă în specializarea „Evaluare psihologică”, 3 participanți (șef centru, psiholog, asistent social) la programul de perfecționare în „Tehnici specifice de lucru cu copiii expuși la abuz, neglijare și exploatare și cu familiile acestora” și 5 participanți (un asistent medical, trei educatori, și o îngrijitoare) la „Cursul de instruire privind însușirea de noțiuni fundamentale de igienă, modulul M2”.

Serviciul social CPRU CANE funcționa într-o clădire structurată pe două niveluri, parter și etaj, având caracteristicile unei locații de tip familial atât sub aspectul amplasamentului cât și al dimensiunii și compartimentării, adresa acestuia nefiind cunoscută publicului larg potrivit Standardului 21 procedura 21.1 anexa 3 din Ordinul 89/2004 privind aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat, exploatat. Capacitatea centrului era de 14 locuri, la data vizitei în centru fiind ocrotiți 6 copii cu vârste cuprinse între 5- 13 ani și anume: 2 fete și un băiat de 13 ani, o fată de 11 ani, o fată de 6 ani și un băiat de 5 ani.

La parter se afla o încăpere mai mare, cu destinația de cameră pentru activități de socializare dar și de sală de mese, dotată cu un televizor și mobilier adecvat destinației sale și care conferea un climat familial; tot **la parter exista o cameră cu destinația de izolator, cu o toaletă proprie, ocupată la momentul vizitei de un băiat (motivul invocat de personal fiind acela de a limita apropierea și contactul cu fetele mai mari care erau cazate la etaj)**, precum și o încăpere pentru personal, cu

grup sanitar separat de cel al beneficiarilor. **În conformitate cu Standardul 9, procedura 9.9 anexa 3 din Ordinul 89/2004 în izolator trebuie cazați copii care se îmbolnăvesc de boli contagioase, care nu necesită spitalizare, pe o perioadă determinată, camera trebuind să fie folosită doar pentru astfel de situații. În consecință se impune respectarea destinației de izolator a încăperii de la parterul centrului și utilizarea ei doar în acest scop.**

La etaj accesul se făcea pe o scară din lemn, prevăzută cu balustradă și mână curentă pentru sprijin. Aici era un cabinet medical, o magazie și patru dormitoare, două dintre ele cu câte patru paturi și grup sanitar propriu fiecare, iar celelalte două cu câte trei paturi și un grup sanitar comun. Mobilierul existent în camere era unul adecvat fiind compus din paturi, noptiere, mese, scaune și dulapuri pentru depozitarea obiectelor și efectelor personale; fiecare pat avea saltea, pernă, pătură, cearceaf și față de pernă, toate într-o stare bună. Camerele erau curate, aerisite, pavimentul era din parchet laminat, curat și bine întreținut, aveau ferestre din PVC cu geam termopan, cu instalații de iluminat și corpuri de încălzire funcționale, unele dintre ele (unde locuiau copii cu o perioadă de ședere mai mare) fiind personalizate cu obiecte ale copiilor (jucării, postere, etc.). Băile aveau pavimentul din gresie iar pereții placați cu faianță, ușor de curățat și de igienizat, erau dotate cu chiuvete, oglinzi, instalații de duș și wc-uri, toate funcționale, precum și cu materiale consumabile uzuale (săpun, prosop, hârtie igienică).

Spălarea, curățarea, igienizarea și călcatul rufăriei se efectua de către o firmă specializată, în baza unui contract de prestări servicii iar efectele personale și articolele de îmbrăcăminte ale copiilor se spălau la nivelul centrului. Activitățile de dezinsecție și dezinfecție se efectuau de către o firmă specializată cu care Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor avea încheiat contract de prestări servicii.

Din documentele puse la dispoziția membrilor echipei de vizită, a rezultat faptul că **procedura de admitere** era respectată, dosarele beneficiarilor cuprinzând următoarele documente: sesizarea, evaluarea inițială, dispoziția de plasament în regim de urgență emisă de Directorul general al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor/hotărârea instanței de judecată, dispoziția managerului de

caz, fișe de consiliere, ancheta psihosocială, acte de stare civilă și cereri ale copiilor. Un număr de 5 copii au fost admiși în baza dispoziției de plasament în regim de urgență emisă de Directorul general al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului iar un altul pe baza hotărârii instanței de judecată.

În primele două săptămâni după plasarea în centru, minorii beneficiau de un program de acomodare, specific, raportat la particularitățile de vârstă și la nevoile identificate cu ocazia evaluării situației acestora precum și a celor constatate la momentul preluării. După perioada de acomodare se proceda la stabilirea persoanei de referință, ca urmare a discuțiilor purtate cu minorii în cauză și cu personalul centrului.

Asigurarea hranei

Hrana zilnică a beneficiarilor centrului se asigura de către o firmă specializată, prin sistem de catering, în baza unui contract de furnizare hrană preparată. Meniurile se întocmeau săptămânal, conțineau trei mese principale și două gustări în fiecare zi, conform standardului 7, procedura 7.4, din anexa 3 la Ordinul nr. 89/2004, al Secretarului de stat al Autorității Naționale pentru Protecția Copilului și Adopție, cu mențiunea că în data de **12.06.2017 și în data de 15.06.2017, gustările de la ora 16 constau în câte o sticlă de apă de 1l respectiv de 500 ml.** De asemenea meniurile erau vizate de către un asistent medical de dietetică și nutriție, cu care DGASPC Bihor avea încheiat un contract de prestări servicii. Din discuțiile avute cu copiii, deși apreciau calitatea hranei pe care o primesc, unii dintre aceștia s-au plâns de faptul **nu sunt consultați în privința alcătuirii meniului** (standardul 7, procedura 7.2, anexa 3 din Ordinul nr.89/2004) și că porțiile de mâncare (sub aspect cantitativ) sunt la fel, atât pentru cei mari cât și pentru cei mai mici și nu mai primesc supliment dacă mai doresc sau dacă nu le-a plăcut felul principal de mâncare.

Din examinarea meniurilor puse la dispoziție de către personalul Centrului, a rezultat faptul că beneficiarilor li se asigurau trei mese pe zi și două gustări și se urmărea asigurarea unei alimentații echilibrate și variate, în limitele alocărilor bugetare prevăzute de legislația în vigoare, respectiv 16,60 lei/zi/beneficiar și cu respectarea unui regim caloric zilnic situat în intervalul 2500- 2800 calorii.

În ziua efectuării vizitei, exista un meniu întocmit și afișat la loc vizibil, având următoarea compoziție: **dimineața-** pâine, unt, parizer, castraveți și ceai, **prânz-** supă

de varză dulce, friptură de porc, orez cu legume și melc cu nucă (preparate pe care echipa de vizită le-a examinat, constatându-se că atât consistența cât și gustul și mirosul erau corespunzătoare), **cină**- spanac cu ouă și ceai iar pentru gustarea de la ora 10 căpșuni 100g și pentru cea de la ora 16 pate 50g.

Asistența medicală

Centrul nu avea angajat un medic propriu, toți beneficiarii erau înscriși la același medic de familie, care avea un cabinet în municipiul Oradea, în proximitatea centrului.

Consultațiile medicale psihiatrice se acordau de către un medic psihiatru, de la Centrul de sănătate mintală pentru copii și adolescenți, din cadrul Spitalului Clinic Municipal Oradea iar consultațiile medicale în alte specialități (neurologie, medicină internă, etc.) erau asigurate, pe baza biletului de trimitere emis de medicul de familie, prin prezentarea beneficiarilor însoțiți de personal din centru, la ambulatoriile de specialitate din rețeaua publică a sistemului de sănătate.

Continuitatea furnizării asistenței medicale a beneficiarilor era asigurată de cei doi asistenți medicali și de personalul de îngrijire al centrului, care își desfășurau activitatea în ture de câte 12 ore. Conform afirmațiilor acestora, medicul de familie se deplasa la sediul centrului, pentru orice solicitare referitoare la starea de sănătate a beneficiarilor.

Principalele afecțiuni, prezentate de către beneficiarii centrului erau: tulburare emoțional reactivă, tulburare de conduită, tulburare mixtă emoțională și de conduită, tulburare hiperkinetică cu deficit de atenție (ADHD), tulburare de comportament, tulburare de vorbire, enurezis, intelect liminar, întârziere mintală ușoară, toate acestea fiind diagnosticate în secțiile sau compartimentele de specialitate din cadrul Spitalului Clinic Municipal Oradea.

Centrul dispunea de un cabinet medical, situat la etaj, închis cu cheia la momentul vizitei deoarece nici unul din cei doi asistenți medicali nu era de serviciu în tura respectivă. În dotarea cabinetului medical se aflau: o canapea de consultație, un birou cu scaun, un aparat pentru aerosoli, un tensiometru, un stetoscop, un termometru, un cântar și un dispozitiv pentru măsurarea înălțimii (taliometru), mănuși chirurgicale,

măști de protecție. Dulapul cu medicamente, încuiat cu cheie, era compartimentat în două părți, una pentru medicația administrată în afecțiunile cronice iar cealaltă pentru aparatul de urgență. Tot aici se mai găseau: registrul de consultații și de tratamente administrate, fișe de tratament, fișe de monitorizare a greutateii corporale și a înălțimii precum și liste, afișate la vedere, cu numele și coordonatele medicului de familie, a medicului de neuropsihiatrie infantilă și a medicului stomatolog. În cadrul acestui cabinet medical își desfășurau activitatea cei doi asistenți medicali, atunci când erau planificați pe ture, și în mod sporadic, la solicitare, medicul de familie la care erau înscrși beneficiarii.

Evaluarea medicală era obligatorie la admiterea în Centrul de plasament pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat Oradea, fiind parte integrantă a evaluării detaliate a situației copilului. Evaluarea medicală inițială se efectua prin prezentarea copilului la spital, în vederea unui examen medical complet. De asemenea, se proceda la identificarea eventualelor consecințe de ordin medical ale abuzului sau neglijării copilului și se luau măsuri imediate pentru tratarea acestora.

După admiterea beneficiarului în Centru se făceau demersurile necesare pentru identificarea medicului de familie la care copilul a fost înscris anterior, în vederea obținerii datelor privind istoricul medical (imunizări, boli, alergii, etc.) și transmiterii acestora către medicul de familie din municipiul Oradea, pe lista căruia copilul urma să fie înscris. Existau întocmite fișe medicale ale beneficiarilor unde erau consemnate, cu ocazia oricărui consult medical, monitorizarea stării generale de sănătate a copiilor, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamente, consultații medicale, internări/externări, rezultatele analizelor efectuate, precum și toate informațiile medicale privind starea de sănătate a copiilor pe perioada șederii în centru. Pentru fiecare copil care beneficia de măsură de protecție în cadrul Centrului se întocmea un Plan Special de Intervenție pentru sănătate care evidenția următoarele aspecte: tratarea medicală a consecințelor abuzului, neglijării, exploatării, îndrumare, sprijin și consiliere pe probleme de sănătate, igienă și îngrijire personală, evaluări medicale periodice și la nevoie, cu ocazia îmbolnăvirilor intercurente și a situațiilor de urgență, tratamentele diverse, inclusiv cele de specialitate.

Persoanele cazate în centru, beneficiau de medicamente gratuite, în baza unor prescripții medicale, eliberate de medicul de familie la care erau înscrși beneficiarii, sau de medici de altă specialitate. De asemenea, în cazul medicamentelor recomandate de medic care nu erau incluse pe listele de medicamente pentru care se asigură gratuitate, personalul medical întocmea referate către conducerea Centrului, care asigura achiziționarea acestora din fondurile Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Bihor. Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de siguranță, în incinta cabinetului medical și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul de serviciu. Au fost prezentate echipei de vizită documente care atestau proveniența și gestionarea corectă a medicamentelor (fișe de stoc, condică de medicamente, etc.)

Asistența psihologică

Activitățile de asistență psihologică erau desfășurate de către psihologul Centrului de plasament în regim de urgență, cu respectarea prevederilor legale privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică. Cabinetul psihologic în care acesta își desfășura activitatea era dotat corespunzător din punct de vedere tehnic și metodologic.

Asistența psihologică cuprindea următoarele aspecte: evaluarea inițială, care presupunea observarea copilului, stabilirea relației de lucru, identificarea problematicei, a nevoilor acestuia, evaluarea resurselor copilului - ridicarea nivelului de conștientizare și soluționare a problemelor pentru a facilita schimbarea cu stabilirea obiectivelor; stabilirea activităților ce urmau a fi realizate pentru atingerea obiectivelor, parcurgerea traseului suportiv cu un răspuns adecvat nevoilor copilului, suport pentru depășirea obstacolelor, blocajelor, nivelului de anxietate, etc, facilitarea schimbării în mod activ, evaluare finală.

Intervenția psihologică urmărea obținerea unor rezultate precum: depășirea problemelor emoționale, îmbunătățirea imaginii de sine și stimularea încrederii în forțele proprii, îmbunătățirea performanțelor școlare și/sau prevenirea absenteismului/abandonului școlar, creșterea capacității de relaționare cu alți copii sau

cu persoanele adulte, optimizarea comportamentală, un control mai bun al situațiilor de dificultate și intensitate emoțională, asumarea de roluri și valori, obținerea echilibrului psiho-emoțional ca urmare a traversării unei situații abuzive, etc.

Instrumentele de lucru utilizate de psiholog erau următoarele: proces verbal de întâlnire privind evaluarea psihologică inițială, fișă de consiliere psihologică inițială, fișă de evaluare psihologică a copilului și raport de evaluare privind situația copilului, program personalizat de consiliere, program de prevenire a abuzului, neglijării și exploatării și raportul de monitorizare lunară sau ocazională referitor la atingerea obiectivelor programului personalizat de consiliere. Un instrument foarte important utilizat de psihologul centrului era Fișa individuală de consiliere; aceasta conținea, pentru fiecare copil în parte obiective pe termen lung și obiective specifice raportate la vârsta și capacitatea de înțelegere a acestuia. De asemenea, în vederea atingerii obiectivelor specifice (îmbunătățirea capacității de comunicare și relaționare cu cei din jur, identificarea unor alternative adecvate de comportament verbal sau nonverbal, conștientizarea și verbalizarea emoțiilor pozitive și negative) psihologul utiliza un portofoliu variat, de la caz la caz, de programe și activități separate atât pentru cei doi copii de vârstă preșcolară cât și pentru cei patru de vârstă școlară.

Alături de activitățile de consiliere psihologică individuală și de grup, evaluare psihologică, de întocmire a PIP, psihologul mai participa la asistarea copilului la audierea acestuia de către reprezentanții poliției, însoțirea la Serviciul de medicină Legală cu scopul examinării medico-legale.

Asistența socială

Asistentul social al centrului avea calitatea de membru al Colegiului Asistenților Sociali și își desfășura activitatea de specialitate conform prevederilor legale în vigoare.

Referitor la modul de gestionare a dosarelor individuale ale copiilor, s-a constatat că toți copiii prezenți în centru aveau un dosar individual, cu un conținut complet al documentelor, planuri de servicii/planuri individualizate de protecție în

urma evaluării detaliate, programme educaționale, cu un opis al documentelor conținute.

Referitor la respectarea dreptului la educație al copiilor ocrotiți s-a constatat că în maximum 5 zile de la admiterea în Centru, aceștia erau înscriși la școlile din municipiu și reluau procesul de învățământ. Membrii echipei de vizită au constatat, cu ocazia vizitării tuturor spațiilor că în Centru erau afișate documentele prevăzute de standardele de calitate în domeniul protecției copilului de tip rezidențial, cum ar fi: programul zilnic, programul de servire a mesei, regulamentul de ordine interioară sau drepturile și obligațiile beneficiarilor rezidenți în centru, atât în format scris cât și sub forma unor pictograme, copiii fiind informați și participând la luarea deciziilor care îi privesc, sub semnătură proprie, în funcție de nivelul lor de înțelegere și de maturitate.

Activitățile educative, recreative și de socializare se realizau ținându-se cont de specificul vârstei fiecărui copil; acestea erau realizate atât la modul informal de către educatorii din centru, cât și în sistemul formal, în unități publice de învățământ din oraș. În vederea deplasării copiilor la și de la unitățile de învățământ centrul pune la dispoziția acestora mijloace de transport și personal, în funcție de nevoi.

Discuții cu beneficiarii

În urma discuțiilor avute cu membrii echipei de vizită, copii de vârstă mai mare au relatat că **ei își doreau să desfășoare activitățile de studiu sau alte activități de socializare, în propriile camere, separat de cei mai mici, însă nu li se permitea acest lucru.**

Referitor la dreptul beneficiarilor de a-și exprima opinia, în urma discuțiilor membrilor echipei de vizită cu aceștia s-a constatat că, deși exista o cutie pentru depunerea sesizărilor sau sugestiilor, **copiii aveau rețineră în a utiliza acest instrument de lucru din teamă pentru eventuale repercusiuni, aceștia dorindu-și o modalitate care să le asigure un anonimat deplin.** Tot cu această ocazie, aceștia și-au manifestat nemulțumirea și față de faptul că **nu sunt și ei consultați cu privire**

la stabilirea meniurilor astfel încât, în funcție de posibilități, să se țină cont și de preferințele lor.

Referitor la comportamentul personalului, copiii au spus că unii dintre angajați „mai țipă la ei și le adresează cuvinte urâte” făcându-i să se simtă umiliți sau chiar să re trăiască unele evenimente emotional traumatice, experimentate în familiile de proveniență.

Băiatul care a fost repartizat în camera cu destinația de izolator, era nemulțumit de faptul că de fiecare dată când în centru este admis un nou beneficiar el trebuie să se mute într-o altă cameră și ulterior să revină acolo.

De asemenea copiii au mai precizat că o situație care le provoacă nemulțumire și frustrare este cea legată de imposibilitatea utilizării telefoanelor mobile proprii doar pentru vizualizarea unor poze sau ascultarea unor melodii preferate.

Față de cele expuse, 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 Centrul de Plasament în Regim de Urgență pentru
Copilul Abuzat, Neglijat, Exploatat Oradea să întreprindă
măsurile legale care se impun pentru:**

1. Gestionarea mai bună a relației dintre beneficiari și personal prin elaborarea unui set de reguli minimale stabilite și convenite de personal împreună cu copiii, privind comunicarea și relaționarea dintre aceștia și prin participarea periodică a personalului la cursuri de instruire privind metodele de abordare, relaționare și comunicare cu beneficiarii în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora;

2. Respectarea destinației de izolator, a încăperii de la parterul centrului și utilizarea ei în doar acest scop;

3. Consultarea beneficiarilor și respectarea opiniilor acestora, în măsura posibilităților, în privința alcătuirii meniurilor precum și respectarea standardelor minime obligatorii privind alcătuirea meniurilor astfel încât gustările dintre mese să nu conțină doar apă;

4. Identificarea de soluții care să permită desfășurarea unor activități (de studiu, de socializare), în cadrul centrului, pe grupe de vârstă și în alte încăperi decât în cea de la parter cu destinații multiple;

5. Încurajarea beneficiarilor, concomitent cu oferirea de garanții privind confidențialitatea, în a uza de procedura de depunere a sugestiilor și reclamațiilor, fără teama unor repercusiuni din partea personalului din centru;

6. Identificarea unor soluții care să le permită copiilor utilizarea telefoanelor proprii, în condiții de siguranță, pentru vizualizarea unor poze sau audierea unor melodii preferate.

Alba Iulia, 14.12.2017