

Aprob,

ps. Avocatul Poporului,  
  
Victor Ciorbea

## RAPORT

privind vizita desfășurată la Centrul de plasament „Azur,,-  
Complex de servicii Victoria

### Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de plasament „Azur,,-Complex de servicii Victoria, 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.35 și art.39 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, în data de 11 octombrie 2017, a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul de plasament „Azur,, -Complex de servicii Victoria, județul Brașov.

Echipele de vizită au fost alcătuite din: d-na [redacted] dl. [redacted] - consilieri Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție- Centrul Zonal Alba, d-na [redacted] - reprezentant ONG –Asociația „Amuradia,, Brașov, dl. [redacted] - medic și d-na [redacted] - asistent social.

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

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul de plasament „Azur” este un serviciu de tip rezidențial pentru protecția copilului și funcționa ca o componentă fără personalitate juridică a Complexului de Servicii Victoria, înființat prin Hotărârea nr. 233/2011 a Consiliului Județean Brașov, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului a județului Brașov. În cadrul Complexului de Servicii Victoria funcționa și Centrul pentru persoane vârstnice „Castanul”.

Centrul avea drept misiune asigurarea protecției copilului pe o perioadă determinată, găzduire, îngrijire, formare și educație în vederea reintegrării familiale și/sau integrării socio-profesionale. Serviciul social, nu deținea licență de funcționare.

Capacitatea centrului era de 60 de locuri, pentru copii și tineri (băieți), cu vârsta cuprinsă între 3 și 26 de ani. La momentul vizitei în centru se aflau instituționalizați 48 de băieți, cu vârste de la 5 la 21 de ani. **Din cei 48 de beneficiari erau prezenți efectiv 30, 17 beneficiari nefiind în centru, astfel: 7 copii erau învoiți în familie, 6 copii frecventau cursuri școlare în alte localități și 4 copii erau plecați fără învoire (pentru care s-au sesizat organele competente). Conform evidențelor verificate în anul 2017 au fost înregistrate 108 absențe din centru fără permisiune, dintre care 21 de absențe a aceluiași beneficiar. În aceste condiții se impune monitorizarea mai**

**eficienta și consilierea beneficiarilor în scopul prevenirii părăsirii centrului fără permisiune.**

### **Structura centrului**

Centrul funcționa în două corpuri de clădire care comunicau între ele, corpul A și corpul B. În **corpul A** se găseau 3 birouri administrative, 5 săli special amenajate pentru studiu, bucătărie, săli pentru activități IT, creație (pictură și modelaj), camera pentru primire vizite, arhiva, 2 grupuri sanitare, vestiar pentru personal, holuri.

La demisolul cladirii **corp B** funcționa o sală pentru joacă, magazia de cazarmament- echipamente-rechizite, buncăr situații de urgență, grup sanitar și grup alimentar. Clădirea corp B era organizată pe module identice, astfel: **etajele I-IV** aveau aceeași structură, în sistem modular și fiecare modul era format din patru dormitoare de o parte și de alta a unui hol, o bucătărie, o baie cu toalete, chiuvete și dușuri.

**Etajul I** –Nu era locuit iar la momentul vizitei era închis.

**Etajul II** – Erau găzduiți beneficiari cu vârste cuprinse între 16-21 ani.

La acest etaj camerele beneficiarilor de pe module erau dotate cu câte 4 paturi, 2 dulapuri duble, noptiere, perdele la geamuri dar **geamurile nu erau dotate cu mânere.** (în camere erau cazați de la 1 la 4 beneficiari). **La unele dormitoare ușile aveau încuietorile defecte. În fiecare cameră erau suporturi pentru iluminat dar lipseau veiozele iar majoritatea prizelor erau defecte. Șeful centrului ne-a precizat că s-a făcut un referat și o solicitare la DGASPC Brașov prin care s-a solicitat achiziționarea și instalarea unui sistem de iluminat pe bază de senzori de mișcare pe holurile de pe module, în grupurile sanitare și pe casa scării datorită faptului că beneficiarii distrug prizele și întrerupătoarele, chiar scoțându-le din perete, firele conductoare de curent rămânând la vedere și fără izolație electrică.**

Bucătăria era dotată cu mese, scaune, mobilier, frigider, chiuvetă, un birou al persoanelor de serviciu (educatori), TV. **Vesela era insuficientă (nu existau pahare, câni, farfurii).** Baia era dotată cu obiecte sanitare: **8 chiuvete, 3 dușuri separate cu perdea, dușurile având furtun lipsind para de duș, 2 WC-uri, 2 pișoare, mașină de spălat rufe.** În baie era igrasie și miros de mușchi existând probleme cu infiltrațiile de apă la tavanele din grupurile sanitare. Au fost efectuate reparații de

**întreținere însă din explicațiile personalului, problema era de la țeava de canalizare fiind necesară angajarea unei firme de specialitate care să spargă peretele și să identifice problemele pe coloanele de scurgere.**

**Etajul III** - Erau găzduiți beneficiari cu vârste cuprinse între 5-13 ani. Spațiul era structurat și avea aceleași dotări ca etajul II.

**Etajul IV** - Erau găzduiți beneficiari care dețineau certificat de expertiză și orientare școlară, care frecventau Școala Speciala Victoria.

Bucătăriile de la etajul III și IV erau dotate cu veselă corespunzătoare beneficiarilor.

**La etajul unde erau găzduiți copii cu vârste mai mici camerele aveau un aspect auster din cele mai multe lipsind obiectele de decor, jucăriile sau obiectele personale ale copiilor. Mobilierul era într-o stare de deteriorare vizibilă iar unele uși nu aveau clanțe sau acestea erau defecte.**

Pe fiecare modul existau Registre de vizită la personalul de serviciu în care erau menționate învoirile în familia naturală/de atașament. Absența fără permisiune a unui beneficiar se anunța telefonic și ulterior în scris la Poliția Orașului Victoria, șeful de centru și se notifica în registrul personalului de serviciu.

Blocul alimentar era comun cu cel al Centrului pentru persoane vârstnice și era dotat cu 4 lăzi frigorifice funcționale, un frigider pentru probe alimentare, o vitrină frigorifică, un frigider pentru alimentele pentru consumul zilnic (alimente ce erau distribuite din cadrul depozitului de alimente). Camera de zarzavat era dotată cu chiuvetă inox, 2 bazine pentru spălarea zarzavatului, 2 mese inox și un robot pt.tăiere zarzavat. Bucătăria era prevăzută cu 3 sobe industriale pe gaz, un aparat microunde, 3 mese inox și 3 dulapuri. În spațiul pentru spălat vesela era amplasată o chiuvetă dublă de inox. În urma verificării alimentelor de către membrii echipei de vizită s-a constatat că acestea erau în termenul de valabilitate.

Alimentarea cu apă potabilă se făcea de la sursa de alimentare a orașului. Acțiunile de dezinfecție și deratizare erau efectuate de Serviciul public județean de protecție a plantelor Brașov, ultima acțiune având loc în luna august 2018.

Meniul din ziua vizitei era afișat în locuri vizibile unde aveau acces beneficiarii centrului. Rațiile alimentare erau întocmite pe baza normelor alimentare, ținând cont de

calorii și principii alimentare, fiind calculate și aprobate de medic. Existau și meniuri pentru regimuri alimentare: digestiv, diabet zaharat, hiposodat.

La data efectuării vizitei meniul era: la mic dejun: pâine, cremă de unt, pastrama de curcan, cremă de ciocolată, ceai; gustare: banane (la regim iaurt); dejun: ciorbă de cartofi, șnițel de curcan cu pilaf de orez, salată de varză; ora 16,00 –mere; cina: pâine, lapte, macaroane cu șuncă (la regim macaroane cu brânză).

Clădirea atelierelor, situată separat de celelalte construcții avea în componența sa un spațiu lucrativ pentru muncitorul de întreținere, o spălătorie cu uscătorie și un garaj. Curtea unității este împrejmuită cu gard de beton și fier, avea la intrare o gheretă pentru portar iar în interior era amenajat un teren de sport, o zonă verde cu bănci și foioșoare și o livadă cu meri.

**Admiterea copiilor** în cadrul serviciului rezidențial se făcea în baza Hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului Brașov sau a Sentinței Civile a Tribunalului pentru Minori și Familie Brașov. Șeful de centru, pe baza informațiilor de care dispunea, din consultarea anterioară cu managerul de caz, desemna o persoană de referință pentru copilul/beneficiarul care urma a fi admis în cadrul serviciului rezidențial. Desemnarea persoanei de referință se regăsea în dosarul copilului

**Ieșirea copilului/tânărului din cadrul serviciului rezidențial** se făcea în baza hotărârii Comisiei pentru Protecția Copilului sau sentinței Tribunalului pentru Minori și Familie și a Notei de constatare.

### **Asistența medicală**

Personalul medical al Complexului de servicii Victoria era format dintr-un medic și 5 asistente medicale și deservea atât nevoile medicale ale beneficiarilor din Centrul de plasament cât și ale celor din Centrul pentru persoane vârstnice.

Cabinetul medical funcționa în două încăperi și era dotat cu un dulap de medicamente pentru tratamentele bolilor cronice, aparat de urgență cu medicamente necesare pentru intervenția în cazul urgențelor medicale, o canapea de consultație, un cântar cu teliometru, un aparat ecograf, un aparat EKG, un calculator și un dulap pentru documente medicale.

Pentru toți rezidenții centrului existau întocmite fișe medicale unde erau consemnate, cu ocazia oricărui consult medical, monitorizarea stării generale de sănătate, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamentele, consultațiile medicale, internările/externările, rezultatele analizelor efectuate, precum și toate informațiile medicale privind starea de sănătate a copiilor pe perioada șederii în centru. Toți beneficiarii din centru erau înscrși în lista unui medic de familie din municipiul Făgăraș.

Consultațiile medicale neuro -psihiatrice se acordau de către un medic cu specialitatea neuro -psihiatrică infantilă din cadrul Spitalului Clinic de Pediatrie Brașov 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 asistemului de sănătate din municipiul Făgăraș.

**Urgențele stomatologice erau rezolvate la Cabinetele de Stomatologie din Orașul Victoria, iar tratamentele stomatologice erau direcționate către un cabinet stomatologic din Făgăraș (fără a exista un protocol, sau alt act pentru rezolvarea unor astfel de probleme). În acest context, apreciem că este necesară colaborarea cu un cabinet stomatologic din localitate pentru efectuarea de tratamente și intervenții în cazul problemelor stomatologice urgente.**

În cadrul Centrului de plasament erau înregistrate 18 persoane cu tulburări de comportament, 3 persoane cu astm bronșic și o persoană cu scolioză. Beneficiarii cu tulburări de comportament se aflau în tratament de specialitate, la recomandarea și în evidența unui medic specialist în neuropsihiatrie infantilă din cadrul Spitalului Clinic de Pediatrie Brașov. Medicația era păstrată în dulap închis și era administrată de către personalul medical. Pentru fiecare copil care beneficia de măsură de protecție în cadrul Centrului se întocmea un Plan Special de Intervenție pentru sănătate care evidențiază următoarele aspecte: sprijin și consiliere pe probleme de sănătate, igienă și îngrijire personală, evaluări medicale periodice și la nevoie, cu ocazia îmbolnăvirilor intercurrente 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 acestea erau înscrise, 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 Brașov. Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de siguranță, în incinta cabinetului medical și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul de serviciu. Nu au existat boli infecto-contagioase, nu s-au înregistrat tentative de suicid și nu au existat decese în ultimii ani.

### **Asistența psihologica**

Activitățile de asistență psihologică din Centrul de plasament erau desfășurate de către un psiholog practicant autonom, membru al Colegiului Psihologilor din România, specializat în consiliere educațională școlară și vocațională. **Deși la nivelul Complexului de servicii „Victoria” existau 3 posturi de psiholog, doar unul singur era ocupat, psihologul existent gestionând ca specialist, atât problematica din Centrul de plasament cât și cea din Centrul pentru persoane vârstnice, acest lucru constituind un factor negativ în furnizarea unor servicii de calitate.**

Psihologul își desfășura activitatea într-o încăpere de aproximativ 30 m<sup>2</sup>, dotată cu birou, canapea, masă, 2 scaune, 2 fotolii, dulap, calculator, imprimantă, situată la etajul clădirii centrului de plasament, întrunind condițiile privind confidențialitatea actului profesional și securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 32, alin. (1) și (2) ale Hotărârii nr. 1/ 10 martie 2006 a Comitetului director al Colegiului Psihologilor din România, excepție făcând însă, **lipsa unor dotări metodologice corespunzătoare (instrumente de lucru licențiate și acreditate cum ar fi grilele, chestionarele sau testele psihologice).**

Activitatea de asistență psihologică era evidențiată în planurile individualizate de protecție (PIP ) și în funcție de nevoile identificate, intervenția se detalia în programele de intervenție specifică (PIS ), în conformitate cu Ordinul nr. 21/26.02.2004 al Ministerului Muncii Solidarității Sociale și Familiei, Standardul 4.

Tipurile de activități desfășurate de către psiholog, erau cele de evaluare/reevaluare psihologică, consiliere și suport. Activitățile de asistență

psihologică, desfășurate de către psiholog **nu erau înregistrate și evidențiate într-un registru al cabinetului.**

Asistența psihologică cuprindea următoarele aspecte: evaluarea inițială, care presupunea observarea copilului, stabilirea relației de lucru, identificarea problematicii, a nevoilor acestuia, evaluarea resurselor copilului, facilitarea unei mai bune capacități de conștientizare și soluționare a problemelor în vederea unei schimbări 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, facilitarea schimbării în mod activ, evaluarea 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 utilizate individual de către psiholog, sau în echipa complexă, din care făcea parte și psihologul, erau următoarele: Fișa (de devaluare) psihologică, Raport de reevaluare/reevaluare, Planul individualizat de protecție, Program de intervenție specializat pentru educație și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, Program de intervenție specializat pentru menținerea și dezvoltarea legăturilor cu familia sau cu alte persoane, Program de intervenție specializat pentru recreere, socializare și petrecere a timpului liber, Program de intervenție specializat pentru sănătate și promovare a sănătății, Program de intervenție specializat pentru dezvoltare/reabilitare în plan psiho-emoțional și comportamental. Prezentarea copiilor la psihologul unității se făcea atât din proprie inițiativă cât și la solicitarea acestuia.

Relația profesională a psihologului cu beneficiarii, se baza pe empatie, încredere și acceptare necondiționată din partea acestuia față de copii, care au manifestat aprecieri în acest sens, cu ocazia discuțiilor avute cu membrii echipei de vizită.



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 în instanța de judecată, de către reprezentanții poliției, activitățile de integrare/reintegrare socio- familială din teren sau în alte locuri în care era necesară furnizarea de suport emoțional specializat.

### **Asistența socială**

Activitățile sociale erau asigurate de către un asistent social cu rolul de responsabil de caz pentru fiecare beneficiar. Asistentul social era înscris în Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, cu aviz se exercitare a profesiei de asistent social având treapta de competență – *principal*. Din discuțiile purtate cu asistentul social al centrului acesta era încadrat în funcția de asistent social practicant. Acesta pe parcursul anului 2017 a participat la supervizare internă, externă și la cursuri de Prim Ajutor.

Dosarele sociale ale beneficiarilor erau în responsabilitatea asistentului social al centrului și se aflau în cabinetul acestuia. Fiecare beneficiar avea un manager de caz desemnat din cadrul D.G.A.S.P.C. Brașov, printr-o dispoziție de numire. De asemenea, beneficiarii aveau o persoană de referință desemnată de șeful complexului. Persoanele de referință aveau funcția de educator în cadrul centrului.

Pentru fiecare copil exista un dosar care cuprindea următoarele documente: acte de identitate; Sentința Civilă emisă de Tribunalul de Minori Brașov; plan individualizat de protecție; raport de evaluare detaliată, anchetă socială; program de intervenție specifică pe nevoi: sănătate, educație, pentru dezvoltare/ reabilitare în plan psiho-emoțional și comportamental, reintegrare în familie, menținerea legăturilor cu părinții, familia lărgită, alte persoane apropiate copilului. Programele de intervenție specifice cuprindeau obiective pe termen lung, mediu și scurt, precum și activități corespunzătoare acestor obiective, având termen de implementare 1 an.

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 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. Centrul dispunea de spații pentru realizarea de activități recreative și petrecerea timpului liber.

În anul 2017 au fost integrați un număr de 15 beneficiari astfel:

- 10 beneficiari au fost integrați socio-profesional (2 dintre ei într-un Centru pentru tineri din Târlungeni iar 8 în comunitate);
- 4 beneficiari au fost integrați în plasament familial (la familii de atașament);
- 1 beneficiar reintegrat familial.

Existau minori ce consumaseră substanțe interzise și erau cuprinși într-un program al Centrului Regional de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Brașov, fiind monitorizați și consiliați încă din anul 2015.

Centrul de plasament "Azur" avea încheiat parteneriat cu Asociația "Zâmbește pentru viitor" pentru desfășurarea de cursuri de dezvoltare personală. Acțiunile de voluntariat erau realizate de 3 persoane fizice din Brașov ce susțineau cursuri de engleză și informatică, săptămânal sau o dată la două săptămâni.

În timpul desfășurării vizitei s-a purtat discuții cu beneficiarii prezenți de pe fiecare modul. Din discuțiile cu aceștia a reieșit faptul că se simt bine în centru, au relații strânse cu personalul, au acces la educație, informare, socializare, la menținerea legăturilor cu familia/familia lărgită/persoane de atașament.

Față de cele expuse, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului:

### **RECOMANDĂ**

**conducerii Centrului de plasament „Azur,, -Complex de servicii Victoria să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Monitorizarea mai eficientă și consilierea beneficiarilor în scopul prevenirii părăsirii centrului fără permisiune;
2. Efectuarea reparațiilor la nivelul ușilor, dulapurilor și al prizelor defecte din camere, dotarea cu veselă a beneficiarilor ce locuiesc la etajul II al centrului, igienizarea grupurilor sanitare și asigurarea unor condiții de ventilație corespunzătoare în băi;
3. Intensificarea colaborării cu Centrul de Prevenție Antidrog Brașov pentru persoanele foste consumatoare de substanțe interzise;
4. Asigurarea tratamentului stomatologic pentru beneficiarii cu afecțiuni dentare avansate și a consultațiilor stomatologice în scop preventiv pentru toți ceilalți beneficiari;
5. Personalizarea camerelor copiilor și a tinerilor precum și dotarea camerelor cu surse individuale de lumină;
6. Ocuparea posturilor vacante de psiholog de la nivelul Complexului de Servicii Victoria;
7. Dotarea corespunzătoare, din punct de vedere metodologic, a cabinetului psihologic cu instrumente de lucru licențiate și acreditate cum ar fi grilele, chestionarele sau testele psihologice.