

Aprob,



Raport

privind vizita efectuată la Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara, județul Timiș, 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 conformitate cu art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, în data de 14 noiembrie 2019 a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, , jurist, , psiholog, , medic, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și , reprezentant al O.N.G.-ului Liga Apărării Drepturilor Omului – Timișoara.

Obiectivul vizitei l-a constituit consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, asigurarea asistenței pentru sănătate, reabilitarea psihologică, gestionarea și notificarea incidentelor deosebite, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu beneficiarii

a) informații generale

Centrul de Primire în Regim de Urgență (C.P.R.U.) Timișoara este o unitate de tip rezidențial, fără personalitate juridică, care funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Timiș, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Timiș, la data de 22.11.2004. Face parte din structura organizatorică a Complexului de Servicii Sociale pentru Intervenții în Regim de Urgență în Domeniul Protecției Copilului Timișoara, conform Hotărârii Consiliului Județean Timiș din data de 28.08.2019.

Centrul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copiilor, republicată cu modificările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul 25/2019 privind aprobarea

standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială, Anexa nr. 2 - Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat sau exploatat.

Cadrul legal de înființare, organizare și funcționare este precizat în Regulamentul de Organizare și Funcționare al centrului.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în centru sunt copii abuzați, neglijați, supuși unor forme de violență, găsiți sau părăsiți în unități sanitare și copii ai căror unic ocrotitor legal sau ambii au fost reținuți, arestați, internați, sau în situația în care aceștia nu-și pot exercita drepturile și obligațiile părintești cu privire la copil.

Admiterea în centru a copiilor se efectua în baza dispoziției de plasament în regim de urgență emisă de directorul D.G.A.S.P.C. Timiș, a hotărârii de instanță prin care minorul era plasat în regim de urgență sau prin ordonanță președințială, prin care copilul era scos din familie.

Conform obiectivelor, au fost vizitate spațiile centrului, s-au purtat discuții cu personalul și cu beneficiarii prezenți. Au fost solicitate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul etic, Ghidul de prezentare, Carta privind drepturile și obligațiile beneficiarilor, documente referitoare la formarea profesională continuă a personalului, Procedura privind soluționarea sugestiilor/sesizărilor și reclamațiilor, notificarea evenimentelor importante în serviciul de primire în regim de urgență, Procedura privind soluționarea situațiilor de părăsire a centrului fără permisiune/situațiilor de absenteism etc.), care au fost prezentate echipei de vizită. Aceste documente erau întocmite în conformitate cu prevederile legale.

b) structura de personal a centrului

La data efectuării vizitei, Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara funcționa cu 34 de angajați. Structura de personal a centrului era următoarea: un șef de centru, 26 posturi personal de specialitate de îngrijire (3 asistenți medicali principali, un psiholog specialist și un psiholog stagiar, un educator, 17 educatori specializați, un inspector de specialitate, doi

îngrijitori), 7 posturi personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire (4 bucătari, un magaziner, un administrator, un șofer).

Personalul centrului a participat la diverse cursuri de pregătire profesională în anul 2019: „*Abordarea terapeutică a tulburărilor emotionale și de comportament ale copiilor*”, „*Înțelegerea adolescentului și metode de lucru*”, „*Înțelegerea comportamentului necooperant la copii și metode de lucru*”.

În cursul anului 2019 nu a fost sancționată disciplinar nicio persoană angajată în centru.

c) condiții de cazare

Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara este amplasat în municipiul Timișoara și funcționează într-o clădire care asigură un mediu de viață sigur și confortabil și un acces facil în toate spațiile proprii, interioare și exterioare.

Centrul era licențiat pentru o capacitate de 32 de locuri, iar la data vizitei, beneficiau de măsura de protecție specială 16 copii (8 fete și 8 băieți) cu vârste între 9 și 14 ani. În centru erau prezenți 4 copii, doi erau sub tratament medical, pentru alții doi erau în derulare demersurile de înscriere la cursuri școlare, iar ceilalți frecventau cursurile școlare.

Centrul deținea spații suficiente ca suprafață și compartimentare. Spațiile interioare erau dispuse la subsolul, parterul, etajul și mansarda clădirii, astfel: la subsol se aflau bucătaria, magazia, adăpostul de protecție civilă, grupul sanitar al personalului de la bucătărie și spațiul tehnic, unde era și centrala termică. La parter se aflau sala de mese, spălătoria, două dormitoare, sala de recreere, cabinetul medical, sala educatorilor, un izolator cu grup sanitar propriu, pentru cazarea copiilor diagnosticați cu boli transmisibile, grupul sanitar și baia. La etaj erau două apartamente cu câte două dormitoare fiecare, grupuri sanitare, săli pentru activități, sala de studiu, iar la mansardă erau amplasate două dormitoare și două grupuri sanitare.

Spațiile accesibile copiilor dispuneau de lumină naturală și artificială, corespunzătoare activităților desfășurate, aveau sisteme de încălzire funcționale, apa rece și caldă erau asigurate permanent.

Dormitoarele ofereau suficient spațiu raportat la numărul de copii, erau organizate pe sexe și mobilate corespunzător, condițiile fiind asemănătoare mediului familial. Fiecare copil beneficia de un spațiu propriu, dormitoarele erau zugrăvite în culori pastelate, mobilierul era în stare bună, adecvat, viu colorat, suficient pentru fiecare copil (pat cu saltea, dulap care putea fi încuiat, noptieră). Covoarele erau imprimate cu personaje din desene animate, asortate cu restul camerei, peretii erau decorați, iar copiii erau încurajați să își personalizeze spațiul propriu (desene, păpuși, jucării, etc.), astfel încât era creat un ambient interior prietenos și confortabil. Unele dormitoare aveau paturi suprapuse, în funcție de vârstă copiilor și particularitățile proprii de acomodare, fiecare pat era dotat cu cazarmament în stare bună și curat. Lenjeria de pat se schimba săptămânal și ori de câte ori situația o impunea.

Starea de igienă și curătenie din dormitoare era corespunzătoare, în centru existând materiale de curătenie în stoc suficient.

Grupurile sanitare erau curate și dotate corespunzător (scaun wc cu capac, lavoare cu oglindă, dușuri), cu instalații tehnico-sanitare funcționale și materiale de igienă personală (hârtie igienică, periute și pastă de dinți, săpun etc.), raportat la numărul și nevoile copiilor.

În curtea unității rezidențiale era amenajat un spațiu de joacă/teren sport pentru copii, destinat desfășurării activităților recreative (topogane, leagăne, trambulină, biciclete etc). Centrul dispunea de mai multe spații special amenajate (săli de recreere) pentru petrecerea timpului liber, accesibile tuturor copiilor și dotate corespunzător activităților de relaxare zilnică (mobilier suficient, cărți, jucării și jocuri, televizor, calculatoare, dvd-uri cu povești, filme educaționale etc.), dar și de un spațiu destinat desfășurării unor activități sportive (tenis de masă).

Din interviurile cu copiii a rezultat că era asigurat necesarul de îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite, alte echipamente, precum și bani de buzunar, în conformitate cu prevederile legale, respectând individualitatea și nevoile specifice ale fiecărui copil.

Paza centrului era asigurată permanent de către personal angajat al Direcției de Prestări Servicii Timiș, fiind montat și un sistem de supraveghere video pentru spațiile comune.

d) asigurarea hranei

Hrana zilnică a copiilor era preparată de personal calificat (3 bucătari), la blocul alimentar amenajat în cadrul centrului. Bucătăria era dotată cu mașină de gătit pe gaz, aragaz, cuptor electric, mese de lucru, mobilier și veselă din inox etc.

Vesela și suprafețele de la blocul alimentar erau dezinfecțiate periodic, existând în dotarea centrului materiale folosite în acest scop. Personalul de la blocul alimentar purta echipament de protecție adecvat și efectuase controlul medical periodic și analizele medicale obligatorii prevăzute de normele în vigoare.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric în conformitate cu recomandările nutriționale și cerințele de creștere și dezvoltare specifice vârstei copiilor.

Copiii serveau masa, conform programului stabilit, în sala de mese amenajată în cadrul centrului, aerisită, bine iluminată, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat și cu mobilier funcțional, confortabil și adaptat vârstei copiilor, care oferea o ambianță plăcută. Starea de curățenie și igienă în sala de mese era corespunzătoare.

Meniul zilei și programul de servire a mesei erau afișate la loc vizibil. Meniul era întocmit de o comisie formată din administrator, bucătar și asistentul medical și aprobat de șeful de centru. Diversitatea era asigurată prin consultarea frecventă a copiilor. Din interviurile echipei de vizită cu copiii prezenți în centru s-a reținut că aceștia erau consultați la alcătuirea meniurilor și dacă solicitau un anumit fel de mâncare li se pregătea.

Echipa de vizită a verificat hrana pregătită pentru servire la masa de prânz (supă de pui cu găluște și conopidă gratinată cu pulpe de pui) și a apreciat că aceasta corespunde din punct de vedere fizic și organoleptic.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, etichetate în mod corespunzător și păstrate timp de 48 de ore într-un frigider special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

Unitatea avea Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, eliberat de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Timiș,

valabil pentru „recepția și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală, provenite din unități autorizate și/sau înregistrate sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final”.

e) asistență pentru sănătate

Centrul avea amenajat un cabinet medical dotat cu mobilier adecvat (birou, scaune, canapea consultații, dulap pentru păstrarea documentelor medicale, dulap pentru medicamente etc.), aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului, aparatură și instrumentar medical (tensiometru, stetoscop, glucometru, termometre, cântar, taliometru etc.), frigider, fiind respectate prevederile legale cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale.

Serviciile de asistență medicală primară pentru copii cazați în centru erau acordate de medicii de familie la care erau înscrisi beneficiarii, medicul angajat al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Timiș și 3 asistenți medicali generaliști. Programul de activitate al asistenților medicali era în ture de 12/24 ore, iar cel al medicului din cadrul D.G.A.S.P.C. Timiș de 8 ore/săptămână.

Există întocmită Procedura privind ocrotirea sănătății copilului în serviciul de primire în regim de urgență, disponibilă la sediul centrului, și fusese adusă la cunoștință întregului personal.

La cabinetul medical existau afișate numerele de telefon ale medicilor de familie la care erau înscrisi beneficiarii, precum și a cadrelor medicale care trebuiau contactate în cazul unei probleme de sănătate, aşa cum este prevăzut în Anexa nr. 2 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 25/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de tip rezidențial destinate copiilor din sistemul de protecție specială.

Există încheiat un contract cu o firmă autorizată în colectarea, transportul și eliminarea deșeurilor rezultate din activitatea medicală, valabil la data vizitei.

Pe perioada rezidenței în centru copiii primeau asistență medicală profilactică, de urgență și curativă, acordată de medicul de familie, medicul D.G.A.S.P.C. Timiș și asistentele

medicale. Evaluarea medicală la admiterea în centru era efectuată în termen de 24 de ore de medicul angajat al D.G.A.S.P.C. Timiș și cuprindea examinarea generală a stării de sănătate a copiilor și întocmirea documentelor medicale.

Fiecare beneficiar avea întocmită fișă de monitorizare servicii medicale unde erau consemnate antecedentele vaccinale, parametri de dezvoltare psihosomatică (înălțime, greutate etc.), monitorizarea funcțiilor vitale, consultațiile medicale efectuate, internări/externări, scrisori medicale, rezultatele analizelor efectuate pe perioada găzduirii în centru. Au fost verificate fișele medicale ale beneficiarilor și nu au fost constatate neconformități referitoare la modul de întocmire și completare.

Erau întocmite mai multe registre de activitate (Registrul de consultații medicale, Registrul de internări, Condica de prescripții medicamente și materiale sanitare, Registrul de tratament, Registrul procese verbale schimb de tură etc.). A fost verificat modul de consemnare a activității în aceste registre și nu au fost constatate neconcordanțe.

În situația unei îmbolnăviri acute, copiii erau consultați de medicul de familie sau de medicul D.G.A.S.P.C. Timiș și se întocmea prescripție medicală cu tratamentul recomandat. În anul 2019 au fost acordate beneficiarilor 360 de consultații de medicină generală, motivele îmbolnăvirilor fiind reprezentate de afecțiuni respiratorii, digestive, oftalmologice, boli parazitare, afecțiuni psihice, tulburări de comportament etc.

În cazul unor afecțiuni care depășeau sfera de competență a medicului de familie, copiii erau prezentați pentru consultații de specialitate (pediatrie, psihiatrie pediatrică, oftalmologie, ortopedie etc.), însotiti de asistenta medicală, la unități medicale din municipiul Timișoara, în baza trimiterii eliberate de medicul de familie. În anul 2019 până la data vizitei, au fost acordate beneficiarilor 131 de consultații de specialitate (medicina de familie, pediatrie, psihiatrie pediatrică, pneumologie, dermatologie etc.).

În anul 2019 au fost consemnate 22 internări ale beneficiarilor în spital, dintre care 18 au fost efectuate la Psihiatrie Pediatrică, pentru reevaluarea diagnosticului și a indicației terapeutice.

Referitor la asigurarea serviciilor de medicină dentară, în anul 2018 au fost acordate 14 consultații și tratamente stomatologice.

Copiii cazați în centru beneficiau de medicamente gratuite în baza unor prescripții medicale eliberate de medicul de familie sau medici de altă specialitate. De asemenea, în cazul medicamentelor recomandate de medic care nu erau incluse pe listele de medicamente pentru care se asigura gratuitate în sistemul asigurărilor sociale de sănătate, personalul medical întocmea referat către conducerea D.G.A.S.P.C. Timiș, care asigura achiziționarea acestora din fondurile proprii.

Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, în recipiente individualizate pentru fiecare beneficiar. Medicamentele psihotrope erau păstrate într-un dulap separat asigurat cu sistem de închidere, conform prevederilor legale.

Tratamentul era administrat numai de către personalul medical calificat, iar evidența medicamentelor era consemnată în fișa medicală a copilului.

Din verificarea documentelor medicale a rezultat că la data vizitei 5 beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni psihice și primeau tratament recomandat de medicul specialist. Au fost verificate fișele medicale și nu au fost constatate neconcordanțe între tratamentul recomandat de medic și cel administrat beneficiarilor.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășea competența personalului medical se apela Serviciul Național Unic de Urgență 112. În anul 2019 nu au fost înregistrate solicitări ale Serviciului de Ambulanță.

Centrul avea amenajat izolator pentru boli infecto-contagioase. În anul 2019 au existat două cazuri cu suspiciune diagnostică de tuberculoză pulmonară, neconfirmate bacteriologic până la data vizitei, unul dintre copii fiind internat în spital, iar pentru celălalt nu se primiseră încă rezultatele analizelor medicale de specialitate. Unul din beneficiari primea tratament strict supravegheat recomandat de medicul specialist pneumolog.

Au fost efectuate anchete epidemiologice și toți contactii au efectuat control de specialitate și investigații paraclinice, nefiind identificate alte cazuri.

f) asistență psihologică

Centrul avea angajați doi psihologi, cu normă întreagă, cu drept de liberă practică în specialitățile Psihologie clinică și Psihoterapie familială sistemică, fiind înscrisi în Colegiul

Psihologilor din România, conform Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România. Psihologii au participat la diverse cursuri de formare profesională continuă în domeniul psihologiei, în conformitate cu art. 17 alin. d din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România „*psihologul cu drept de liberă practică are obligația să se preocupe de perfecționarea calificării profesionale*”.

Centrul avea amenajat un cabinet psihologic, dotat corespunzător (scaune, fotolii, birou, calculator, imprimantă, retroproiector etc.). Consilierile și evaluările psihologice aveau loc în acest cabinet, respectându-se astfel confidențialitatea actului psihologic și asigurându-se securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din legea anterior amintită „*Confidențialitatea actului psihologic este protejată prin lege și este o obligație a oricărui psiholog*”.

Principalele activități desfășurate de psihologi erau evaluarea și consilierea psihologică. Fiecare copil din centru avea întocmit un dosar psihologic. Evaluările psihologice se efectuau în maxim 72 de ore de la admiterea în centru, fiind folosite diverse metode de investigare (observația, interviul clinic semistrustrurat, probe psihologice proiective și cu tematică – Testul Luscher, Desenul familiei, Testul copacului, Testul de apercepție tematică, Testul Binet-Simone etc.), după cum a rezultat din verificarea documentelor. Evaluarea copiilor avea drept scop: identificarea nivelului de dezvoltare bio-psiho-socio-relațională a copilului și a potențialului (aptitudini, interese, inteligență) acestuia, identificarea etapei de viață și a factorilor stresori asociați acesteia, identificarea particularităților de comportament, a celor emoționale, a trăsăturilor și disfuncționalităților specifice copilului. Evaluarea psihologică avea loc de obicei în 2-3 ședințe, iar ulterior se purtau discuții semistrustrurate cu educatorul de referință și alți educatori, pe baza unui chestionar de evaluare a comportamentului copilului, după perioada de acomodare în centru. În urma evaluării psihologice se putea constata nevoia copilului de intervenție psihologică, necesitatea incluziei într-un program de psiho-educație etc.; erau stabilite diverse obiective generale: formarea relației terapeutice, recuperare psiho-emoțională după situația de neglijență, identificarea și dezvoltarea rezilienței, dezvoltarea abilității de autocontrol comportamental și emoțional, psihoeducație etc. Psihologul formula

recomandări atât către personalul educativ (activități creative și recreative, de exprimare emoțională în grup, de cunoaștere, de dezvoltare a imaginației, de explorare, practicarea sportului de echipă, activități de explorare a mediului înconjurător, activități de artă și audiție muzicală, activități mecanice, reducerea activității de vizionare a programelor TV etc.), cât și către managerul de caz (control psihiatric de specialitate, continuarea procesului de școlarizare etc.).

Prin consilierea psihologică erau urmărite diferite obiective: suport emoțional, recuperare psihico-emoțională, întărirea rezilienței, exprimare emoțională, creșterea adaptabilității la o situație, dezvoltare socială, cognitivă și personală etc. Consilierile aveau o frecvență săptămânală, iar durata estimată a programului de consiliere putea fi până la părăsirea centrului. Ca urmare a desfășurării programului de consiliere psihologică, beneficiarii au obținut diverse rezultate: au cooperat mai bine cu personalul centrului, au realizat o mai bună implicare în sarcini, concentrare mai ușoară și pentru o durată mai lungă de timp, antrenarea motivației intrinseci, conștientizarea importanței învățării, exprimarea socială și emoțională, nivel mai bun de comunicare, respectarea regulilor de conduită etc.

Au fost prezentate documentele întocmite de psiholog: Raport de evaluare/reevaluare psihologică, Protocol de evaluare psihologică, Fișă de evaluare psihologică a copilului cu dizabilități, Plan personalizat de consiliere, Protocol de consiliere psihologică, Protocol de consiliere de grup, Plan personalizat de intervenție, Fișă de intervenție psihologică, Raport de închidere caz.

În centru se desfășurau activități specifice de prevenire cu scopul creșterii nivelului de informare, sensibilizare și conștientizare, în vederea prevenirii consumului de droguri, alcool și tutun, în colaborare cu psihologii Centrului de Prevenire, Evaluare și Consiliere Antidrog Timiș.

Psihologii efectuau diverse activități cu beneficiarii: desen, pictură în acuarelă, pictură cu degetele, jocuri de cunoaștere și autocunoaștere, jocuri terapeutice, povești terapeutice, meloterapie etc.

g) gestionarea și notificarea incidentelor deosebite

Centrul de Primire în Regim de Urgență Timișoara deținea o procedură privind soluționarea sugestiilor/sesizărilor și reclamațiilor, notificarea evenimentelor importante în serviciul de primire în regim de urgență. Evenimentele care se notificau se refereau la: decesul unui copil (împrejurările și cauzele acestuia, factorii implicați și măsurile ulterioare); boli infecțioase sau alte boli (modul de contactare, riscul de epidemie, măsuri de carantinare); internarea unui copil în spital (cauze, factori implicați); acuzațiile de comportament inadecvat al personalului (comportamentul manifestat, cauzele care au dus la manifestarea inadecvată, persoanele implicate, efecte ale comportamentului, măsuri disciplinare); fuga unui copil (împrejurările care au determinat plecarea copilului și măsurile luate).

Centrul avea întocmit un registru special de evidență a incidentelor deosebite. În cursul anului 2019 au fost înregistrate 19 evenimente deosebite (13 internări în spital, 3 incidente de agresiune și comportament necorespunzător al copiilor, două cazuri de părăsire neautorizată a școlii și un caz de părăsire neautorizată a spitalului). Referitor la aceste incidente **a fost reținut un caz de heteroagresivitate în care au fost implicați doi beneficiari**, unul dintre băieți lovind o fată cu o coadă de matură peste mâna. Conform informațiilor consemnate în Registrul de evidență a incidentelor deosebite și în Registrul de procese-verbale schimb de tură, nu a fost necesară acordarea de îngrijiri medicale. Din punct de vedere al acordării asistenței psihologice, s-a constatat că ambii beneficiari fuseseră evaluati psihologic și beneficiaseră de mai multe ședințe de consiliere.

Registrul era numerotat, stampilat, semnat de șeful centrului și înregistrat. Erau consemnate data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra copilului, dar lipsseau consemnările referitoare la vârsta copilului, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii și măsurile luate. Astfel, nu erau îndeplinite prevederile indicatorului S1.2, Standardul 1 - Gestionarea incidentelor deosebite, Modulul IX Gestionarea și notificarea incidentelor deosebite din Ordinul nr. 25/2019 („...În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra copilului identificat prin nume, prenume și vîrstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate“). De

asemenea, din Registrul de evidență a incidentelor deosebite lipseau consemnările referitoare la informarea familiei/reprezentantului legal al copilului cu privire la incidentele deosebite în care acesta a fost implicat, în conformitate cu prevederile indicatorului S2.1, Standardul 2 - Notificarea cu privire la evenimentele deosebite, Modulul IX Gestionarea și notificarea incidentelor deosebite din Ordinul nr. 25/2019 („*Centrul informează familia/reprezentantul legal al copilului cu privire la incidentele deosebite în care acesta a fost implicat. Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail, familia și furnizorul de servicii sociale care administrează centrul/D.G.A.S.P.C. cu privire la incidentele deosebite care au afectat copilul sau în care acesta a fost implicat, pe perioada în care s-a aflat în centru. În caz de îmbolnăvire gravă a copilului, notificarea se comunică/transmite imediat. Pentru celealte tipuri de incidente și dacă se impune intervenția sau suportul familiei/reprezentantului legal al beneficiarului, notificarea se efectuează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului. Im: Notificările se consemnează în Registrul de evidență a incidentelor deosebite*”).

Centrul aplica o procedură proprie privind evaluarea riscurilor posibile în interiorul și în afara centrului, precum și planificarea verificărilor cu scop preventiv (verificarea instalațiilor de gaz, electrice, de alimentare cu apă, instalațiile de încălzit, verificarea stocului de alimente, medicamente și a trusei de prim ajutor, verificarea depozitării gunoiului și a resturilor menajere etc.). Șeful centrului se asigura că evaluarea factorilor și a potențialului de risc pentru siguranță și securitatea copiilor și a celoralte persoane din incinta centrului are loc periodic și se realizează conform procedurii și prevederilor indicatorului S 1.1. Standardul 1 - Gestionarea incidentelor deosebite, Modulul IX Gestionarea și notificarea incidentelor deosebite din Ordinul nr. 25/2019.

Centrul deținea și aplica o procedură proprie privind soluționarea situațiilor de părăsire a centrului fără permisiune/situatiilor de absenteism în serviciul de primire în regim de urgență (PO –23a.07). Absența unui copil fără permisiune era consemnată în același Registrul de evidență a incidentelor deosebite. Din verificarea registrului a rezultat că au fost 3 cazuri de absență fără permisiune, dar nu existau nici pentru aceste cazuri consemnări referitoare la vârsta copilului, data informării șefului C.P.R.U., a poliției, a managerului de caz și măsurile luate, astfel nu erau îndeplinite prevederile capitolului 5.0. din Procedura

operațională PO – 23a.07 („se consemnează în Registrul de evidență a incidentelor deosebite data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra copilului identificat prin nume, prenume și vârstă, data informarii șefului CPRU, a poliției, a managerului de caz care anunță familia, măsuri luate”). Conform consemnărilor din registru, în cele 3 cazuri de absență fără permisiune a fost anunțată poliția și copiii au fost readuși în centru.

Echipa de vizită a solicitat dosarele beneficiarilor menționați în Registrul de evidență a incidentelor deosebite în vederea efectuării verificărilor. **Dosarele personale ale copiilor nu se aflau la sediul centrului.** Conform declarațiilor personalului, **acestea erau la sediul D.G.A.S.P.C. Timiș și nu au putut fi prezentate până la finalul vizitei. Nu erau îndeplinite** prevederile indicatorului S1.5, Standardul 1 - Admitere, Modulul I Accesarea serviciului din Ordinul nr. 25/2019 („Im2: Dosarele personale ale beneficiarilor sunt disponibile la sediul centrului și sunt ținute în condiții corespunzătoare care să asigure integritatea lor, precum și păstrarea confidențialității datelor.”).

Echipa de vizită a concluzionat că nu erau respectate în totalitate regulile privind gestionarea și notificarea incidentelor deosebite, nu existau consemnări complete ale incidentelor, nu erau consemnate informările și notificările întocmite și măsurile întreprinse. Nu au putut fi prezentate și verificate documentele întocmite (informări scrise, minute, notificări, etc) în cazurile incidentelor consemnate în Registrul de evidență a incidentelor deosebite.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată,
Avocatul Poporului

RECOMANDĂ

**conducerii Centrului de Primire în Regim de Urgență Timișoara să întreprindă
măsurile legale care se impun pentru:**

- păstrarea dosarelor beneficiarilor la sediul centrului în condiții corespunzătoare, în conformitate cu prevederile indicatorului S1.5, Standardul 1 - Admitere, Modulul I Accesarea serviciului din Ordinul nr. 25/2019;
- completarea corespunzătoare a Registrului de evidență a incidentelor deosebite, în conformitate cu prevederile legale;
- instruirea personalului și identificarea unor soluții mai eficiente de supraveghere a beneficiarilor, astfel încât să fie evitată apariția unor evenimente deosebite (părăsire neautorizată a centrului, auto/heteroagresiuni, etc.);
- instruirea personalului centrului privind întocmirea, notificarea, informarea, completarea corespunzătoare a documentelor și înregistrărilor prevăzute în standarde și în procedura internă.