



18 ianuarie 2023

08-1/3-155

Doamnei Irina BANOVA,
Director a Agenției Naționale Asistență Socială
Mun. Chișinău, str. V. Alecsandri 1, MD-2009
E-mail: info@anas.md

Doamnei Zinaida TCACENCO,
Director interimar al Centrului de plasament temporar
pentru copiii cu dizabilități Orhei
mun. Orhei, str. V. Cupcea 4
E-mail: cp.orhei@anas.md

Prin prezenta, Vă remit Raportul elaborat de către membrii Consiliului pentru prevenirea torturii în urma vizitei de monitorizare efectuate la Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități Orhei din 23 septembrie 2022¹.

Vă rugăm să remiteți în adresa Oficiului Avocatului Poporului informații în tabel privind implementarea recomandărilor înaintate, precum și eventualele obiecții, sugestii referitoare la informațiile și concluziile Raportului respectiv.

Raportul este disponibil în varianta electronică la adresa: <http://ombudsman.md/consiliul-pentru-prevenirea-torturii/rapoarte/>.

Anexă: Raportul de vizită pe 14 file.

Cu respect,

Ceslav PANICO,
Avocatul Poporului (Ombudsmanul)
Președinte al Consiliului pentru prevenirea Torturii

Ex: Al. ZUBCO
Șef direcție, Direcția prevenirea torturii OAP
tel. 060002641 Email: alexandru.zubco@ombudsman.md

¹ Raportul de vizită este elaborat în conformitate cu prevederile pct. 19 lit.b) din Protocolul Opțional la Convenția împotriva Torturii și a Pedepselor sau Tratamentelor Inumane sau Degradante (OPCAT) adoptat la 18 decembrie 2002 în cadrul celei de-a 57-a Sesiuni a Adunării Generale a ONU prin Rezoluția A/RES/57/199, ratificat prin Legea 66/2006.

Consiliul pentru Prevenirea Torturii

Mecanismul Național de Prevenire a Torturii

RAPORT

privind vizita preventivă

**efectuată la Centru de plasament temporar pentru copii cu dizabilități mun. Orhei la
data de 23 septembrie 2022**

Membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii:

Ceslav PANICO, Avocatul Poporului (Ombudsmanul), președintele Consiliului;

Maia BĂNĂRESCU, Avocatul Poporului pentru Drepturile Copilului;

Olesea DORONCEANU, membru al Consiliului;

Vadim AFTENE, membru al Consiliului;

Iuliana CUREA, membru al Consiliului;

Gheorghe BOSÎI, membru al Consiliului

Ludmila MARANDICI, membru al Consiliului

I. PRELIMINARII

La data de 23 septembrie 2022, între orele 09:40–13.40, membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii (în continuare Consiliul) și șeful Direcției Prevenirii Torturii din cadrul Oficiului Avocatului Poporului, au efectuat o vizită preventivă la **Centru de plasament temporar pentru copii cu dizabilități mun. Orhei.**

Denumirea instituției: Centru de plasament temporar pentru copii cu dizabilități mun. Orhei.

- **Tipul instituției:** rezidențială
- **Adresa:** str. V. Cupcea 4, mun. Orhei, raionul Orhei
- **Data:** 23 septembrie 2022
- **Tipul și/sau obiectivul vizitei:**
 - Monitorizarea situației persoanelor plasate în Centru și implementării recomandărilor CpPT
 - Evaluarea situației privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale aflate în custodia statului întru neadmiterea torturii, tratamentelor inumane și degradante
- **Mandatul CPT:**

Consiliul pentru Prevenirea Torturii a fost instituit la data de 24 octombrie 2016 în corespundere cu prevederile Legii nr.52 din 03.04.2014 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsman).

Scopul Consiliului este de a proteja persoanele împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, în calitate de Mecanism Național de Prevenire a Torturii, în conformitate cu Protocolul opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante.

În conformitate cu prevederile art. 30 și 32 din *Legea nr.52 din 2014 cu privire la Avocatul Poporului (Ombudsman)*, precum și conform punctului 5 din *Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului pentru Prevenirea Torturii*, Consiliul pentru Prevenirea Torturii poate efectua vizite (neanuntate) preventive și de monitorizare în locurile unde se află sau se pot afla persoane private de libertate.

- **Numele membrilor echipei de vizită:**
 - Vadim AFTENE
 - Olesea DORONCEANU
 - Iuliana CUREA
 - Gheorghe BOSÎI
 - Ludmila MARANDICI
 - Alexandru ZUBCO

- **Metodologia aplicată:**

Membrii echipei de monitorizare au utilizat mai multe metodologii în scopul colectării și raportării informațiilor necesare: conversații cu managerul instituției și personalul administrativ; conversații individuale și de grup cu beneficiarii; inspecția tuturor încăperilor și spațiilor folosite de beneficiari; observația; analiza și verificarea registrelor prezentate; analiza dosarelor beneficiarilor.

Administrația Centrului de plasament temporar pentru copii cu dizabilități mun. Orhei a manifestat deschidere și cooperare pe durata vizitei. Membrii echipei de monitorizare nu au avut restricții la accesul în instituție, secția medicală, spațiile locative, documentația solicitată.

Centrul a fost monitorizat anterior de către CpPT prin vizitele de monitorizare din anii 2018¹ și 2020².

Au fost intervievați Directorul interimar al Centrului de Plasament, Dna Zinaida TCACENCO, Dna Ana RĂCHIERU, șefă a Serviciului social; Șeful Secției medicale; Asistenta medicală superioară, asistentul social, personalul medical, dădacile, psiholog, ergoterapeutul, kinetoterapeutul, angajatele blocului alimentar și beneficiarii.

INFORMAȚII GENERALE DESPRE INSTITUȚIE – Centru de Plasament temporar pentru Copii cu Dizabilități mun. Orhei.

În temeiul Hotărârii Guvernului nr.454 din 16.05.2018 cu privire la reorganizarea Agenției Naționale Asistență Socială³, activitatea Casei-internat pentru copii cu deficiențe mintale (băieți) Orhei, **redenumit în Centrul de Plasament temporar pentru Copii cu Dizabilități, mun. Orhei** (în continuare Centrul), este gestionat de Agenția Națională Asistență Socială. Ultima este autoritate administrativă cu personalitate juridică în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Centrul, funcționează în baza „Regulamentului – cadru privind organizarea și funcționarea Casei-internat pentru copii cu deficiențe mintale” aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr. 220 din 28.11.2016 (din Raportul de activitate pentru anul 2021). La momentul vizitei, nu am primit un răspuns clar după care Regulament se conduce în activitatea sa conducerea instituției, deoarece era în lucru noul Regulament-cadru și standardele minime de calitate aprobate de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale prin ordinul nr. 43 din 26 mai 2022. Astfel, nu este clar care ar fi normele și standardele de calitate după care se planifică activitatea și bugetul instituției în ceea ce privește diferențierea necesităților copii/adulți.

Centrul, reprezintă potrivit Regulamentului, o instituție publică socială prestatoare de servicii de plasament temporar planificat, copiilor cu dizabilități cu scop de recuperare, reabilitare și re(integrare) familială și socială.

Scopul instituției este oferirea serviciilor de îngrijire și suport pentru dezvoltarea abilităților de autonomie personală, de autoservire și socializare a beneficiarilor în vederea facilitării procesului de incluziune în comunitate.

Capacitatea oficială a Centrului este de 350 de paturi, la ziua vizitei fiind plasate 144 de persoane de gen masculin cu vârsta cuprinsă între 12-46 ani. Doar 20 de persoane sunt sub vârsta de 18 ani și ar corespunde cu profilul instituției (în sens de copii). De asemenea, 39 persoane erau plasate în serviciile sociale de trai independent (5 case comunitare și 2 locuințe protejate), care se află în subordinea și la gestiunea Centrului.

Centrul de plasament temporar pentru copii cu dizabilități mun. Orhei are o suprafață totală de 4,2216 ha și dispune de: 3 blocuri cu 2 etaje locative (8300m²), 5 centre ocupaționale, sală sportivă, sală festivă, două posturi medicale, o sală de proceduri, farmacie, bloc alimentar cu

¹ <http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2019/07/Raport-privind-vizita-preventiv%C4%83-efectuat%C4%83-la-Casa-internat-pentru-copii-cu-deficien%C8%9Be-mintale-b%C4%83ie%C8%9Bi-din-ora%C8%99ul-Orhei-din-20-martie-2018.pdf>

² <http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2021/02/08-1-04-din-16.02.2021-CPTCD-Orhei-Raport-p-d-vizita-la-CPTPD-H%C3%A2nce%C8%99ti-la-06.10.2020-%C8%99i-CPTPD-Orhei-la-20.10.2020.pdf>

³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=101741&lang=ro

suprafața de 1017m², cantina, spălătorie, bloc administrativ, 3 garaje pentru 3 unități de transport, trei depozite – alimentară, industrială, farmaceutică, centrală termică autonomă pe gaze naturale, sursă de aprovizionare cu apă potabilă autonomă. Centru dispune de 15 grupe a câte 8-13 beneficiari plasați în zona locativă. De asemenea, Centrul pe parcursul anilor 2016-2020 a dezvoltat 7 servicii sociale (5 case comunitare și 2 locuințe protejate).

Personalul ce deservește instituția numără 163 de persoane fizice (199 funcții aprobate), care include: director – 1 unitate, asistent social – 3, psiholog – 1 unitate, 4 medici, 21 asistenți medicali, asistenți medicali inferiori - 83, contabili – 6, alt personal - 41.

Programul de lucru al medicilor include activitatea doar pe timp de zi, iar pe timp de noapte Centrul este deservit de 2 asistente medicale și 15 dădace în ture a câte 24 de ore.

Personalul instituției beneficiază de instruirii, astfel că pe parcursul anului 2021 au beneficiat de 35 instruirii tematice. Personalul nu este instruit în domeniul drepturilor omului și prevenirea torturii.

II. ASPECTE LEGISLATIVE ÎN FUNCȚIONALITATEA INSTITUȚIEI

Instituția își desfășoară activitatea în corespundere cu Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Casei-internat pentru copii cu deficiențe mintale. Nu a fost prezentat un regulament aprobat de autoritatea fondatoare. **CpPT constată lipsa unui regulament intern de activitate sau a unor standarde minime de calitate în asigurarea serviciilor beneficiarilor plasați în instituție.**

Admiterea în instituție se efectuează de către Grupul de lucru multisectorial din cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale, în baza pachetului de documente prezentat de către structurile teritoriale de asistență socială, Centrul nefiind implicat în procesul de decizie. La fel, decizia de încetare și transfer a beneficiarilor după expirarea termenului de plasament nu ține de competența conducerii Centrului. Totodată, se constată că majoritatea rezidenților din cadrul Centrului sunt persoane cu vârsta de peste 18 ani. Deși au rămas rezidenți ai Centrului, nimeni nu le-a cerut părerea sau consimțământul privitor exprimării voinței sau dorinței de a rămâne sau părăsi Centrul. În momentul de față, deși au fost operate modificări la Codul Civil care prevăd instituirea măsurilor de ocrotire contractuală sau judiciară, Centru nu a inițiat în nici un caz instituirea unor astfel de măsuri. Deși nu au fost instituite măsuri de ocrotire, CpPT constată că în Centru se menține neformal o atitudine paternalistă, de protecție și substituire a consimțământului. Personalul de conducere nu are practica de a solicita consimțământul informat de la beneficiari. În mare parte această atitudine se justifică prin incapacitatea beneficiarilor de a lua decizii, deși CpPT a identificat în Centru și beneficiari care înțeleg diverse lucruri, percep corect realitatea și sunt apti de a lua decizii. Interesele beneficiarilor minori sunt reprezentate de reprezentanții legali sau, din afirmațiile personalului de către reprezentantul Centrului, după această vârstă. Această practică nu corespunde actelor normative în vigoare, or instituția lipsirii sau limitării capacității de exercițiu a fost exclusă din legislație, prin urmare, beneficiarii trebuie fie singuri să-și reprezinte drepturile și interesele fie să fie instituite măsuri de ocrotire judiciare/contractuale.

CpPT constată încălcarea dreptului persoanelor la exprimarea voinței, libertății de a face propriile alegeri, și a independenței persoanelor.

Conducerea Centrului are atribuția de prestare a serviciilor beneficiarilor plasați în conformitate cu regulamentul și legislația în vigoare.

III. CONDIȚII DE TRAI

Beneficiarii sunt cazați în camere de 8-13 paturi asigurate cu lenjerie și un spațiu minim de plasare a lucrurilor personale (noptiere, dulapuri). Camerele unde dorm beneficiarii corespund standardelor privind spațiul minim pentru o persoană; erau aerisite; curate; pereții și podeaua curățate fără urme de mușegai; lenjerie de pat curată. Deși era curat și amenajat, oricum nu se păstrează intimitatea și viața personală a beneficiarilor. Un aspect evidențiat în timpul vizitei, este că paturile erau așternute și că pe timpul zilei unii beneficiari nu erau lăsați în dormitoare, fără a înțelege unde se puteau relaxa sau petrece timpul în intimitate. De menționat că în încăperile de trai era temperatura joasă și practic în toate ferestrele deschise.

Baia și grupurile sanitare nu sunt pe deplin adaptate la necesitățile persoanelor cu dizabilități locomotorii. Pentru a utiliza baia unii beneficiari au nevoie de ajutorul deplin al personalului de îngrijire sau a altor beneficiari. Căzile, dușumeaua nu sunt efectuate din materiale antiderapante. Pereții sunt acoperiți cu faianță și au aspect dur și rece. Pentru o persoană cu dizabilități locomotorii de grad sever locul pare unul destul de periculos pentru a-i provoca leziuni.

Beneficiarii sunt asigurați cu produse igienice, dar au nevoie de a fi ajutați sau instruiți în utilizarea lor. Există un număr mare de beneficiari, care datorită dizabilității locomotorii sau intelectuale necesită a fi deserviți de personalul de îngrijire în utilizarea produselor igienice sau efectuarea igienei personale. CpPT constată că o singură dădacă, de regulă de gen feminin, la 8-13 beneficiari nu reușește fizic pe deplin să asigure satisfacerea nevoilor personale ale beneficiarilor. În unele grupe unde sunt plasați beneficiari imobilizați la pat sau cu grave deficiențe locomotorii, o singură dădacă trebuie să supravegheze beneficiarii, să le schimbe scutecele, să-i hrănească, să-i spele, să-i îmbrace/dezbrace, să-i scoată la plimbare etc. Pentru o singură persoană această sarcină este disproporționat de dificilă, obositoare și demotivantă sub aspectul remunerației. Astfel, **CpPT constată insuficiența personalului de îngrijire și a serviciilor adecvate acordate beneficiarilor ceea ce lezează demnitatea umană. Consiliul solicită revizuirea standardelor minime de calitate și a normativelor de personal pentru asigurarea unei îngrijiri adecvate beneficiarilor cu dizabilități intelectuale și locomotorii.**

Plimbările prin curtea Centrului se efectuează în grup. Deși infrastructura este adaptată pentru a favoriza petrecerea timpului afară, dotată cu spații de agrement, persistă frica de a lăsa nesupravegheați beneficiarii în afara clădirii. Pe parcursul vizitei a fost văzut doar un grup de beneficiari 5-6 persoane, care se deplasau pe teritoriul Centrului, însoțit de personalul de îngrijire. Din lipsă de personal, beneficiarii sunt insuficient asigurați cu plimbări în aer liber. O parte din beneficiari, care se deplasează în cărucioare, sunt scoși doar pe terasă, unde petrec timpul staționând.

CpPT a vizitat și depozitele Centrului și consideră salutabil și îmbucurător faptul că dotarea cu îmbrăcăminte, încălțăminte, rechizite, produse de igienă, lenjerie, detergenți, produse alimentare este suficientă și diversă.

Alimentația

Beneficiarii de regulă se alimentează în cantina instituției pentru cei care se pot deplasa. Pentru persoanele cu dificultăți de deplasare, alimentele se aduc în cadrul secției, unde sunt amenajate bufete. O parte de beneficiari necesită și fie alimentați de către dădacă, nefiind în stare să se autodeservească.

CpPT remarcă că la momentul vizitei în încăperile unde se prepara mâncarea era curat, miros plăcut, iar personalul din bucătărie aveau mănuși, bonete, șorțuri. Totuși, o cantină destinată copiilor cu dizabilități necesită să aibă un aspect cromatic plăcut și mobilier adaptat pozițiilor diverse și ergonomice pentru a genera confortul necesar.

La momentul vizitei, meniul zilei era afișat în loc vizibil. Produsele alimentare sunt păstrate în depozite conform categoriilor, CpPT constată că depozitele erau aprovizionate cu diferite produse, păstrate și sortate corespunzător standardelor: legume, fructe, produse de patiserie, dulciuri, conserve, carne, pește, ouă etc. O bună parte din produse vin din donații.

Beneficiarii pot primi colete cu alimente din partea rudelor, care sunt verificate și păstrate de personalul de îngrijire.

Meniul blocului alimentar prevede mese adaptate pentru persoane cu condiții medicale sau dietetice speciale. Apa potabilă este asigurată din sursă centralizată, care necesită reparație.

CpPT constată necesitatea adaptării spațiului destinat alimentației la necesitățile beneficiarilor.

IV. ASISTENȚA MEDICALĂ

Asistența medicală este asigurată în cadrul instituției prin intermediul serviciului medical organizat în cadrul Centrului, oficiul medicului de familie și asistența medicală specializată de staționar din instituțiile raionale și republicane la necesitate. În cadrul Centrului activează două posturi medicale și cabinetele medicilor psihiatru, pediatru, neurolog și terapeut. În marea majoritate, serviciile sunt orientate spre tratamentul psihiatric medicamentos. Examinarea dosarelor medicale denotă inscripții sumare fără relatarea unei stări sau relevanță informațională. În unele fișe medicale lipsește acordul informat sau semnătura nu corespunde cu scrisul pacientului. Nu este efectuată o examinare medicală complexă anuală. Examenle de laborator se efectuează rar și fără o fundamentare a necesității și nu se efectuează interpretarea rezultatelor.

Medicamentele sunt procurate de către instituție. Beneficiarii nu au acces la medicamentele compensate destinate pacienților cu tulburări mintale și de comportament sau preparatele procurate centralizat din cadrul Programului Național privind sănătatea mintală.

Lipsește protocoalele clinice naționale și instituționalizate.

Considerăm oportun asigurarea accesului la servicii calitative de sănătate și la cele mai bune standarde de îngrijire.⁴

V. ASIGURAREA PROTECȚIEI ÎMPOTRIVA VIOLENȚEI, NEGLIJĂRII ȘI EXPLOATĂRII

În cadrul Centrului nu s-a depistat o procedură standard privind solutionarea situațiilor de conflict și violență fizică sau verbală, atât între beneficiari, cât și din partea personalului. Cazurile nu sunt documentate și sunt soluționate arbitrar prin proceduri simple, verbale, din spusele administrației. Nu sunt proceduri standard de fixare a cazurilor și a amplitudinii leziunilor corporale provocate sau a daunelor morale. Astfel, beneficiarii sunt expuși riscului de a fi afectați în integritatea lor fizică și psihică. În conformitate cu ordinul nr.24 din 28.02.2022 cu privire la combaterea cazurilor de violență, pretinse cazuri/acte de tortură, tratament inuman și degradant în cadrul CPTCD mun. Orhei, care a fost elaborat în baza ord. 77 al PG din 31.12.2013 nu este stipulat care sunt acțiunile personalului în cazul depistării astfel de cazuri,

⁴ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=94168&lang=ro

dacă sunt informate alte instituții atunci când există asemenea situații. Astfel, există un Registru cu notificări privind situațiile de abuz, neglijare sau exploatare a beneficiarilor CPTCD în care sunt două înregistrări, ultima fiind descris un caz de abuz față de administrație nu față de beneficiar. Unele înregistrări a leziunilor corporale, sunt prezente în Registrul de evidență a cazurilor de traumatism și abuz (7 cazuri în 2022, marea majoritate descriu forme de abuz a beneficiarilor față de personal sau alți beneficiari). Unele date sunt în Raportul privind cazurile de violență pe perioada 2020, 2021 și 6 luni 2022, care conțin informații despre cazurile de abuz între beneficiari sau beneficiari și angajați, precum și cele în care sunt depistate leziuni. În acest sens în primele 6 luni 2022 au fost înregistrate 5 cazuri de violență, două cu depistarea leziunilor, în ambele au fost transmise poliției Note informative și informate servicii medicale. Nu este clar dacă în astfel de cazuri sunt informate alte instituții ierarhic superioare, Oficiul Avocatului Poporului sau Procuratura Generală.

CpPT constată că, se impun instruiri obligatorii pentru personalul din cadrul Centrului în fixarea/documentare/raportarea leziunilor corporale. Personalul Centrului, medical și nemedical nu au claritate în privința examinării leziunilor, descrierii și raportării, nici a actelor de tortură sau rele tratamente. Aparent, toate leziunile corporale și traumele (care nu sunt fixate și descrise de un medic) apar din neglijența beneficiarilor, astfel încât se exclud din start orice posibile alegații ale beneficiarilor privind originea leziunilor.

Totodată, personalul din cadrul Centrului, urmează să fie instruit despre reglementările legale privind răspunderea instituțiilor pentru leziunile apărute la persoanele aflate în custodia lor.

VI. INSTRUIREA ȘI ASIGURAREA DREPTULUI LA INFORMARE/PETIȚIONARE A BENEFICIARILOR

Din afirmațiile administrației și documentația prezentată, personalul Centrului a beneficiat de 35 instruiri în anul 2021. Majoritatea instruirilor au fost organizate de către organizațiile neguvernamentale (Keystone Human Service, People in Need, ONU, Organizația Internațională pentru Migrație).

În cadrul Centrului nu au fost identificate panouri informative accesibile pentru beneficiari cu explicarea drepturilor și/sau a instituțiilor unde se pot adresa pentru a reclama careva fapte. De asemenea, asigurarea comunicării telefonice sau poștale rămâne la discreția personalului din cadrul Centrului care susține că nu îngrădește dreptul beneficiarilor de a suna sau trimite/primi corespondență. Centrul susține că convorbirile telefonice pot fi efectuate de pe telefoane mobile (staționare de pe care pot suna beneficiarii nu-s). Totodată în Centru este o zonă cu acces la wi-fi, însă ea nu este accesibilă pentru beneficiarii care nu dispun de telefoane mobile. În acest sens, pentru a asigura dreptul beneficiarilor la informare și comunicare, recomandăm dotarea Centrului cu laptopuri sau calculatoare în sălile de recreație pentru garantarea comunicării și diversificarea activităților ocupaționale ale beneficiarilor.

Totodată este salutar faptul că beneficiarii din serviciile sociale aflate în gestiunea Centrului au fost dotate cu laptop și tablete cu conexiune la internet.

Din discuțiile cu administrația Centrului, membrii CpPT constată că nu există o modalitate clară de depunerea a plângerilor către administrație sau în afara ei. Pe teritoriul instituției nu a fost observată nici-o cutie poștală. Din discuții cu personalul Centrului reiese că majoritatea beneficiarilor sunt analfabeți și nu știu a scrie.

Personalul a prezentat Registrul de evidență a petițiilor, care nu are nici o înscriere.

Pentru membrii CpPT nu este clar cum beneficiarii sunt informați despre faptul că se pot plânge în caz de apariție a unei situații periculoase (ex. agresiunea din partea personalului sau a altor beneficiari), cum ei pot să depună plângeri în mod obiectiv și independent, fără a suporta careva consecințe. Aceste fapte trezesc **îngrijorarea CpPT-ului, pe motiv că existența unor proceduri eficiente de depunere a plângerilor constituie o garanție fundamentală împotriva relor tratamente.** Membrii Consiliului nu pun la îndoială integritatea și responsabilitatea personalului Centrului, dar garanțiile împotriva torturii și altor rele tratamente trebuie să fie asigurate în mod obligatoriu, inclusiv într-o modalitate înțeleasă și acceptabilă pentru beneficiarii.

VII. ASIGURAREA ASISTENȚEI ȘI SUPORTULUI ÎN PROCESUL DE REABILITARE ȘI REINTEGRARE SOCIALĂ

Deși scopul Centrului este oferirea de servicii și suport pentru dezvoltarea abilităților de autonomie personală și facilitarea procesului de incluziune socială, din datele oferite și analizate se prezintă un tablou de instituție destinată segregării și izolării persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale de comunitate pentru o perioadă mai lungă de timp, în unele cazuri pentru toată viața.

Procedura de rehabilitare implică servicii de asistență socială și asistență psihologică, ce urmăresc dezvoltarea abilităților cognitive, de autoservire, comunicare și relaționare, ceea ce poate fi obținut prin implicarea unei echipe multidisciplinare ce va individualiza cazul fiecărui beneficiar, utilizând managementul de caz și planul individual de rehabilitare.

Totuși Serviciul social nu are un regulament intern de funcționare și practic nu există metodologii sau acte ce reglementează activitatea acestui serviciu. Personalul a menționat că organizează lucru conform Planului de lucru și în baza cunoștințelor pe care le au de la diverse instruirii. În acest sens, nu există proceduri unice de lucru cu beneficiarii, ceea ce se observă și în dosarele lor personale, în special dacă aceștia au fost plasați și în alte instituții.

CpPT recomandă administrației Centrului să revizuiască programele ocupaționale și să inițieze activități de dezvoltare și socializare utile și necesare beneficiarilor cu caracter motivant.

Beneficiarii sunt lipsiți și de posibilitatea dezvoltării abilităților de autodeservire și trai independent, deoarece în cadrul Centrului nu s-au depistat activități care ar dezvolta aceste abilități. Traiul independent presupune abilități de gestionare a activităților habituale precum igienă personală, îngrijire vestimentație, curățenie și aranjarea spațiului personal, alimentația sănătoasă și prepararea hranei, utilizarea rațională a surselor financiare, activități de comunicare și formularea cererilor, abilități de informare și utilizarea informațiilor primite. Nu sunt asigurate accesul la studii și rehabilitare vocațională. Serviciile oferite în cadrul Centrului nu ajută la realizarea integrării sociale și asigurarea dreptului la un trai independent.

CpPT reconfirmă necesitatea reorganizării Centrului pentru a corespunde destinației reale și a prezenta un instrument de ajutor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale pentru a asigura dreptul inerent la trai în comunitate.

VIII. ASIGURAREA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

Persoanele cu dizabilități se bucură de toate drepturile civile, politice, sociale, economice și culturale, precum și de libertățile fundamentale consfințite prin Constituția Republicii Moldova,

prin Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități⁵, prin prezenta lege și alte acte normative.

Statul, prin intermediul structurilor responsabile din cadrul autorităților publice centrale și locale și al instituțiilor specializate în apărarea drepturilor omului (Avocatul Poporului), asigură dreptul persoanelor cu dizabilități de a beneficia de capacitate juridică în egală măsură cu ceilalți persoane, în toate aspectele vieții și le garantează acestora protecție juridică egală și eficientă contra discriminării pe orice temei.

În temeiul celor stipulate, persoanele cu dizabilități intelectuale și psihosociale plasate în Centru nu beneficiază de garanții privind exercitarea dreptului lor la exprimarea voinței. Deși procedura de plasare în instituție este elaborată, există deficiențe cu privire la exprimarea acordului persoanelor cu dizabilități privind plasarea în internate, transferul sau încetarea serviciilor.

Regulamentului-cadru prevede garanții suplimentare împotriva plasamentului abuziv. Potrivit acestuia examinarea eligibilității pentru plasament în Centru se efectuează de către Grupul de lucru multisectorial⁶ din cadrul MSMPS (în continuare - Grupul de lucru), în baza pachetului de documente prezentat de către structurile teritoriale de asistență socială. Deciziile Grupului de lucru constituie drept temei la eliberarea îndreptărilor pentru plasament în Internat. Admiterea beneficiarului în Centru se efectuează în baza îndreptării eliberate de către MMPS, la care se anexează Setul de acte al beneficiarului. Directorul Centrului de plasament perfectează Ordinul de admitere în instituție a beneficiarului și indică perioadei de plasament, în urma examinării dosarului de către echipa multidisciplinară din cadrul instituției.

Dreptul de modificare a perioadei de plasament îl are doar Ministerului Muncii și Protecției Sociale. Cu o lună înainte de expirarea perioadei de plasament, administrația Centrului informează structura teritorială de asistență socială, care a referit cazul către MMPS, despre necesitatea preluării beneficiarului pentru reintegrarea în familia biologică/extinsă sau comunitate, după caz.

Reprezentanții structurilor teritoriale de asistență socială, care au referit cazul către MMPS, sunt obligați ca până la expirarea perioadei de plasament să preia beneficiarul și să asigure reintegrarea în familia biologică/extinsă sau comunitate, cu informarea Centrului de plasament referitor la măsura de protecție asigurată.

În lipsa măsurilor de protecție la nivel local (familie biologică/extinsă sau servicii sociale la nivel comunitar), structura teritorială de asistență socială, care a referit cazul, prezintă în adresa MMPS demersul privind examinarea posibilității prelungirii perioadei de plasament, la care se va anexa pachetul de documente cu indicarea tuturor măsurilor întreprinse⁷.

Grupul de lucru multisectorial privind examinarea solicitărilor de plasament din cadrul Ministerului Muncii și Protecției Sociale în baza Setului de acte al beneficiarului, stipulat în

⁵ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=117839&lang=ro

⁶ <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2020/10/Ordin-807a-si-REGULAMENT-GL.pdf>

⁷ Pachetul de documente include 1) rapoarte de evaluare complexă a familiei biologice/extinse; 2) notă informativă cu privire la serviciile existente la nivel local și regional și a acțiunilor întreprinse de către autoritățile publice locale în perioada plasamentului în vederea creării și dezvoltării serviciilor comunitare alternative (proiecte de decizii, propuneri către Consiliul Local, Raional, donatori, acorduri de parteneriate cu asociații obștești, etc.); 3) notă informativă cu privire la acțiunile întreprinse de către structura teritorială de asistență socială, APL I și APL II în vederea realizării recomandărilor MMPSF, care au fost înaintate la etapa eliberării îndreptării pentru plasament; 4) Plan de acțiuni pentru următoarea perioadă de 6 luni care ar reflecta măsurile care vor fi întreprinse la nivel local pentru asigurarea incluziunii beneficiarului în familia biologică/extinsă sau servicii sociale la nivel comunitar, în momentul expirării perioadei de plasament.

Anexa nr. 1 I a prezentul Regulament, decide asupra prelungirii perioadei plasamentului sau refuzului prelungirii perioadei plasamentului, prin remiterea deciziei spre soluționare la nivel local.

Potrivit Legii cu privire la sănătatea mentală, ieșirea din instituția psihoneurologică se efectuează în temeiul: a) cererii sau dorințelor și sentimentelor persoanei internate, exprimate în orice formă, din care rezultă că internarea contravine dorințelor acestuia. La identificarea dorințelor persoanei este obligatorie prezența persoanei de încredere, care va facilita stabilirea acestora; b) cererii părinților, rudelor, reprezentantului legal sau, după caz, a persoanei însărcinate cu ocrotirea (asistentul, mandatarul împuternicit prin mandat de ocrotire în viitor, ocrotitorul provizoriu, curatorul, tutorele, membrii consiliului de familie), care se obligă de a îngriji, după externare, de minor sau de persoana în privința căreia a fost instituită o măsură de ocrotire contractuală (contractul de asistență, mandatul de ocrotire în viitor) ori judiciară (ocrotirea provizorie, curatela, tutela).

Rezidenții instituțiilor nu sunt informați despre procedurile de ieșire din instituție, despre posibilitatea și modalitățile de depunere a unei contestații. În cadrul procedurilor de contestare sau în cadrul proceselor judiciare, beneficiarii sunt audiați cu titlu de excepție.

Formal, proceduri de transformarea voluntară în ședere involuntară în instituție nu au fost identificate. Deși la modul practic acest fapt nu exclude situația persoanelor aflate în instituție contrar voinței sale.

Beneficiarii nu sunt informați despre posibilitatea de a contesta decizia și a-și expune dorința în cadrul comisiilor de reexaminare a deciziei. Nu li se spune când vor fi comisiile și care sunt procedurile de revizuire a deciziei de extindere a termenului de plasament sau externare.

De asemenea, se fac eforturi de a fi stabiliți beneficiarii în cadrul serviciilor „Casa comunitară” sau „Locuință protejată”. Serviciile comunitare sunt o premisă importantă a Programul național de dezinstituționalizare a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale din instituțiile rezidențiale gestionate de Agenția Națională Asistență Socială pentru anii 2018-2026 și a Planului de Acțiuni privind implementarea acestuia aprobate prin Hotărârea de Guvern (HG) nr. 893 din 08.09.2018 pentru asigurarea dreptului la viață independentă și trai în comunitate a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale. Însă, modalitatea de instituire a serviciilor comunitare nu este motivantă pentru dezvoltarea lor fiind în subordinea autorităților publice centrale și având bugetul comun cu al Centrelor de plasament temporar. De asemenea, și deservirea serviciilor comunitare este pe seama Centrelor de plasament.

Un alt aspect ține de plasarea beneficiarilor în familiile biologice sau extinse, însă eficiența este scăzută deoarece atribuția principală este delegată asistenței sociale teritoriale și autorităților publice locale. În cazurile examinate s-a constatat că mulți beneficiari au familii și chiar sunt vizitați de ei, dar nu sunt luați în familie chiar și la împlinirea vârstei de 18 ani.

CpPT constată încălcarea articolul 23 al Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități „Respectul pentru cămin și familie” precum și articolul 23 al Convenției privind drepturile copilului.

CpPT accentuează necesitatea asigurării exprimării deciziei proprii și utilizarea mijloacelor pentru integrarea familială, socială și comunitară a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale.

IX. CONSTATĂRI

1. CpPT constată lipsa unui regulament intern de activitate sau a unor standarde minime de calitate în asigurarea serviciilor beneficiarilor plasați în instituție.
2. CpPT constată deficiențe în asigurarea condițiilor de trai și impedimente în accesul la facilități a beneficiarilor.
3. CpPT constată necesitatea adaptării condițiilor blocului alimentar/cantinei la necesitățile beneficiarilor cu dizabilități intelectuale și locomotorii.
4. CpPT constată deficiențe în asigurarea accesului la servicii calitative de sănătate și la cele mai bune standarde de îngrijire precum accesul la facilitățile Programului Național privind sănătatea mintală.
5. CpPT constată că serviciul medical nu dispune de un regulament de funcționare.
6. CpPT constată lipsa activităților de asistență individualizată pentru beneficiari și implicarea multidisciplinară în procesul de asistare a cazurilor.
7. CpPT constată lipsa unei proceduri standard privind soluționarea stărilor de conflict și violență fizică sau verbală.
8. CpPT constată deficiențe în sistemul de înregistrare a plângerilor și de soluționare acestora.
9. CpPT constată lipsa unui mecanism de fixare și raportare către Procuratură și Avocatul Poporului a situațiilor de conflict, violenței, incidente sau vătămări corporale.
10. CpPT constată insuficiența personalului pentru îngrijirea, asigurarea programelor de reabilitare psihosocială și reintegrare socială.
11. CpPT constată necoresponderea programelor de terapie ocupațională la necesitățile reale ale persoanelor cu dizabilități privitor la traiul independent în comunitate.
12. CpPT constată deficiențe în mecanismele juridice de contestare a deciziilor comisiilor referitor la plasarea lor în instituții rezidențiale și dreptul la o decizie asistată.
13. CpPT constată restricționarea beneficiarilor în exercitarea drepturilor fundamentale: trai independent, sănătate, educație și protecție socială.
14. CpPT constată încălcarea dreptului persoanelor cu dizabilități la exprimarea voinței și reținerea contrar voinței exprimate în cadrul unei instituții.
15. CpPT constată necesitatea reorganizării Centrului pentru a corespunde destinației reale și a prezenta un instrument de ajutor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale pentru a asigura dreptul inerent la trai în comunitate și familie.

X. RECOMANDĂRI:

Către AGENȚIA NAȚIONALĂ ASISTENȚĂ SOCIALĂ:

1. Aprecierea statutului centrelor de plasament temporar și asigurarea corespunderii activităților conform statutului determinat (social, medico-social, socio-medical, psiho-social, ș.a.).
2. Elaborarea și aplicarea standardelor minime de calitate a serviciilor din cadrul centrelor de

beneficiarilor, persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, și înlăturarea deficiențelor depistate.

4. Asigurarea accesului beneficiarilor la servicii calitative de sănătate și la cele mai bune standarde de îngrijire precum accesul la facilitățile Programului Național privind sănătatea mintală și asistența medicală primară.
5. Elaborarea și aprobarea programelor de terapie ocupațională la necesitățile reale ale persoanelor cu dizabilități privitor la traiul independent în comunitate.
6. Revizuirea statelor de personal în corespundere cu statutul centrului de plasament temporar privind acordarea serviciilor necesare dezvoltării abilităților pentru trai independent în comunitate cu asigurarea unei abordări individualizate.
7. Asigurarea prezenței beneficiarilor în cadrul ședințelor comisiei multisectoriale a Ministerului Muncii și Protecției Sociale în vederea determinării unei decizii conforme cu dorința exprimată a beneficiarului.
8. Asigurarea unor mecanisme juridice de contestare a deciziilor comisiilor referitor la plasarea lor în instituții rezidențiale și dreptul la o decizie asistată.
9. Revizuirea formulei de remunerare a personalului ce activează în cadrul centrului, în special a dădacelor.

Către CENTRUL DE PLASAMENT TEMPORAR ORHEI:

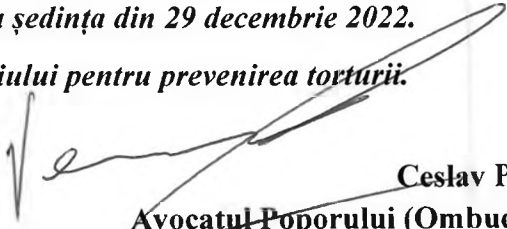
1. Elaborarea regulamentelor interne de activitate pentru serviciile acordate cu stipularea acțiunilor și atribuțiilor actorilor implicați.
2. Eliminarea deficiențelor depistate în asigurarea condițiilor minime de trai și impedimentele în accesul la facilități a beneficiarilor.
3. Adaptarea spațiului destinat alimentației la necesitățile beneficiarilor prin utilizarea unei game cromatice potrivite, mobilier ergonomic și veselă adaptată.
4. Asigurarea accesului beneficiarilor la serviciile medicului de familie, servicii specializate și serviciile acordate conform programelor naționale (sănătate mintală, diabet zaharat, tuberculoză, ITS, ș.a.).
5. Elaboarea și implementarea unui program de educație sexuală cu accesul la metode anticoncepționale sau facilitarea procreării.
6. Angajarea personalului necesar pentru a asigura asistență individualizată pentru beneficiari și implicarea multidisciplinară în procesul de asistare a cazurilor.
7. Elaborarea Planurilor individualizate de asistență pentru beneficiari, precum și implementarea și monitorizarea acțiunilor planificate
8. Elaborarea și implementarea procedurilor standard privind soluționarea stărilor de conflict și violență fizică sau verbală.
9. Eliminarea deficiențelor depistate în sistemul de înregistrare a plângerilor și de soluționare acestora cu realizarea unui algoritm clar al procedurii.
10. Asigurarea instruirii continue a personalului angajat pe segmentul fixării/documentării/raportării cazurilor de violență sau incidente/accidente soldate cu leziune corporale.
11. Excluderea cazurilor de documentare sau fixare a leziunilor corporale de către personalul fără studii medicale.

12. Asigurarea accesului la facilități, a intimității și siguranței beneficiarilor în spațiile de baie și veceu.
13. Plasarea în locurile vizibile și accesibile a panourilor informative despre drepturile beneficiarilor și instituțiile de drept unde pot fi depuse sesizări/plângeri.
14. Adaptarea spațiilor/scărilor/infracstructurii instituției la necesitățile persoanelor cu dizabilități locomotorii.
15. Revizuirea și implementarea programelor de terapie ocupațională la necesitățile reale a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale privitor la dezvoltarea abilităților necesare traiului independent în comunitate.
16. Asigurarea accesului la informații a beneficiarilor privind activitatea grupului de lucru multisectorial a MMPS și participarea lor în cadrul ședinței cu suportul oferit pentru exprimarea propriei dorințe și consemnarea ei documentar.
17. Asigurarea accesului beneficiarilor la servicii juridice și sociale pentru contestarea deciziilor de plasare în centru de plasament temporar, a procesului de instituționalizare și oferirea suportului necesar pentru garantarea oportunităților de trai în comunitate sau familie.
18. Asigurarea incontestabilă a drepturilor beneficiarilor privind libertatea de circulație pe teritoriul instituției și a accesului în afara instituției, dreptul de a se angaja în raporturi de muncă remunerată, dreptul de a practica și participa la ceremonii de cult religios. Centrul trebuie să dispună de mecanisme de suport decizional pentru beneficiari și asistență în angajarea lor în raporturi sociale.
19. Revizuirea planului de organizare a activității instituției și bugetul aferent pentru a asigura accesul beneficiarilor la facilități de sănătate, educație, alimentație, abilități vocaționale, implicarea în raporturi sociale, exprimarea dorinței și voinței, și înlăturarea impedimentelor și barierele depistate.
20. Se recomandă Centrului elaborarea unui plan instituțional de comun cu ANAS privind redresarea situației corespunzător scopului determinat al instituției, programul național de dezinstituționalizare, actele legislative aferente de punere în aplicare a Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.
21. Evaluarea stării de sănătate a fiecărui beneficiar, în special a capacității de înțelegere și decizională, în scopul inițierii procedurii de instituire a măsurilor de ocrotire contractuale și/sau judiciare, în cazurile în care beneficiarii singuri nu-și pot apăra sau valorifica drepturile.

Informarea CpPT privind măsurile luate în vederea implementării recomandărilor sau a măsurilor și termenii de implementare ale acestora, conform legii.

Prin prezenta semnătură, confirmăm că acest raport a fost aprobat prin consens de către toți membrii Consiliului pentru Prevenire a Torturii la ședința din 29 decembrie 2022.

Raportul se semnează doar de Președintele Consiliului pentru prevenirea torturii.


Cezlav PANICO,
Avocatul Poporului (Ombudsmanul)
Președinte al Consiliului pentru prevenirea Torturii