

## Consiliul pentru Prevenirea Torturii

### Mecanismul Național de Prevenire a Torturii

**RAPORT**  
privind vizita preventivă  
efectuată în  
**Internatul Psihoneurologic**  
din mun. Bălți din 16 martie 2017

Raportul a fost elaborat de către  
Membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii:

- *Mihai Cotorobai,*
- *Maia Bănărescu,*
- *Ceslav Panico,*
- *Svetlana Doltu,*
- *Radu Nicoară,*
- *Oxana Gumennaia,*
- *Mihail Gorincioi.*

*Consiliul pentru Prevenirea Torturii* a fost instituit la data de **24 octombrie 2016** în corespundere cu prevederile Legii nr. 52 din 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 p. 5 din *Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului pentru Prevenirea Torturii*, Consiliul pentru Prevenirea Torturii poate efectua vizite preventive și de monitorizare în locurile unde se află sau se pot afla persoane private de libertate.

## I. INFORMAȚII GENERALE DESPRE VIZITĂ

La data de 16 martie 2017, între orele 11.00 – 14.00, membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii (în continuare Consiliul) de comun cu reprezentanții Oficiului Avocatului Poporului (OAP) au efectuat o vizită preventivă în Internatul Psihoneurologic din mun. Bălți (în continuare - Internat), aflat în subordinea Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (în continuare – MMPSF).

Vizita a fost realizată în următoarea componență (în continuare Consiliul):

1. Radu Nicoară – Membru al Consiliului,
2. Oxana Gumennaia – Membru al Consiliului,
3. Ceslav Panico – Membru al Consiliului,
4. Alexandru Zubco – Șef, Secția prevenirea torturii, Oficiul Avocatul Poporului,
5. Lilian Tudosan – Secția prevenirea torturii, Oficiul Avocatul Poporului,
6. Iurie Dubenco – Secția prevenirea torturii, Oficiul Avocatul Poporului.
7. Cocîrlă Valentin - Șef, Reprezentanța OAP Bălți

**Scopul vizitei:** Monitorizarea situației în Blocul nr.2 al Internatului Psihoneurologic din mun. Bălți privind respectarea drepturilor beneficiarilor instituției, împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente inumane sau degradante.

## II. INFORMAȚII GENERALE DESPRE INSTITUȚIE

Potrivit informației plasate pe pagina electronică a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei<sup>1</sup>, Internatul Psihoneurologic din mun. Bălți este o instituție prestatoare de servicii socio-medicale pentru persoane adulte cu dezabilități mintale, pentru o perioadă temporară sau permanentă. Instituția are drept scop asigurarea protecției sociale a beneficiarilor, prin acordarea măsurilor de recuperare, menținere a capacităților și (re)integrare socială.

În conformitate prevederile Regulamentului–Cadru privind organizarea și funcționarea Internatului psihoneurologic pentru persoane adulte cu dezabilități mintale, aprobat prin Ordinul nr. 204 din 01 noiembrie 2016 Internatul (în continuare Regulamentul) are următoarele **obiective**:

- 1) asigurarea condițiilor minime de trai și a condițiilor igienico –sanitare necesare beneficiarilor;
- 2) asigurarea accesibilității infrastructurii instituției la necesitățile persoanelor plasate cu dezabilități;
- 3) protecția, supravegherea, asistența medicală, îngrijirea, suportul permanent al beneficiarilor;
- 4) asigurarea unui climat favorabil pentru dezvoltarea abilităților de autoservire și de autonomie personală;
- 5) asigurarea socializării beneficiarilor prin dezvoltarea relațiilor cu comunitatea;
- 6) implicarea activă a beneficiarilor în activități culturale și sportive de nivel local, regional și republican, atât la nivel de organizare cât și participare;
- 7) menținerea legăturii cu familia și facilitarea (re)integrării în familia biologică/extinsa sau în servicii sociale la nivel de comunitate;

<sup>1</sup><http://www.mmpsf.gov.md/ro/advanced-page-type/institutii-subordonate>

- 8) asigurarea dezinstituționalizării beneficiarilor, atât în serviciile comunitare dezvoltate de alți prestatori publici sau privați, cât și în cele create în procesul de transformare a Internatului;
- 9) dezvoltarea și gestionarea serviciilor comunitare pentru asigurarea incluziunii sociale în comunitate a beneficiarilor;
- 10) colaborarea cu administrația publică locală și structurile teritoriale de asistență socială în contextul dezvoltării serviciilor sociale comunitare și dezinstituționalizării beneficiarilor.

Capacitatea instituției este de 550 de paturi. La momentul vizitei erau cazate 507 persoane (254 - femei, 253 - bărbați). Din numărul total de beneficiari cazați în instituție, 71 persoane sunt imobilizate la pat și necesită îngrijire și asistență medicală continuă.

Persoanele cazate în instituție au diagnostic diferit:

- Psihocronici – 479
- Somatici – 28
- Schizofrenici – 183
- Paralizie infantilă cerebrală – 37
- Leziune organică a SNC – 10
- Demență de diferită genă (epilepsie, organică, senilă, encefalopatie, vasculară, Alzheimer, boala Parkinson) – 50
- Cu sindromul Down – 14
- Tulburare organică de personalitate – 9
- Consecințele traumei coloanei vertebrale cu sindrom convulsiv – 1
- Tulburare afectivă bipolară – 1

Conform informației plasate pe pagina electronică a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei, personalul de specialitate al Internatului beneficiază de cunoștințe privind particularitățile individuale legate de tipul și gradul de dezabilitate al beneficiarilor, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia, are abilități empatică și de comunicare.

Potrivit schemei de încadrare a Internatului, statele de personal pentru anul 2017 au constituit 243 de unități, cu un fond lunar de salarizare de 274746,90 lei MDL.

Majoritatea personalului de specialitate al Internatului constituie personal medical. Conform statelor de personal internatul este asigurat cu 9 funcții de personal medical superior (7 sunt vacante), 28,05 funcții de personal medical mediu și 138,05 funcții de personal medical inferior (0,25 sunt vacante).

**La momentul vizitei în instituție activa doar un singur asistent social, conform statelor de personal (0,5 funcție). În opinia Consiliului, pentru volumul mare de lucru este insuficientă o singură funcție de asistent social. În instituție nu sunt angajați psihologi, ceea ce face imposibilă realizarea activităților prescrise în Regulamentul instituției (pct.5-10).** Un alt aspect ce influențează politica de cadre este salarizarea insuficientă a personalului. Așadar, salariul de funcție al personalului medical superior constituie cca 1540 lei MDL, al personalului mediu - cca 1320 lei MDL, al personalului inferior – cca 1080 lei MDL, iar asistentul social – 590 lei MDL. Chiar dacă serviciile medicale acordate în internatele psihoneurologice sînt similare celor acordate în spitale, salarizarea angajaților este net inferioară salarizării angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală. Acest fapt influențează și calitatea serviciilor medicale acordate beneficiarilor și lipsa mecanismelor independente de monitorizare și validare din partea autorităților centrale de specialitate (Ministerul Sănătății). În consecință, salariile insuficiente și munca în condiții de risc cauzează fluctuația cadrelor și face să fie resimțit deficitul de personal.

Internatul este situat în partea de sud-vest a municipiului Bălți, la o distanță de circa 4 km de centrul orașului, pe str. Veteranilor 4. Instituția dispune de un teren cu o suprafață totală de 44817,0 m<sup>2</sup>, dintre care 9065,60 m<sup>2</sup> constituie suprafața totală a imobilului și 35851,0 m<sup>2</sup> - suprafața terenului aferent.

Complexul de clădiri al Internatului, destinat pentru cazare, alimentare, asistență medicală, recuperare și îngrijire zilnică a beneficiarilor, include următoarele 13 obiecte:

- 4 blocuri de cazare tipice, fiecare cu 4 nivele și capacitatea de 120-150 locuri;
- Policlinică în care sînt amenajate cabinete de examinare medicală, cabinete de proceduri, fizioterapii, vaccinare, masaj, laborator clinic, cabinet stomatologic, cabinet ginecologic;
- Blocul alimentar, compus din cantina cu ospățerie;
- Sala festivă, biblioteca, alte încăperi;
- Spații pentru activități comune, terasa;
- Săli de trecere, încăperi auxiliare;
- Bloc administrativ, cu anexă;
- Depozit pentru produsele alimentare;
- Centrala termică;
- Spălătoria, secția gospodărie;
- Garaj pentru șapte unități auto.

Spre Internat circulă ruta de maxi-taxi municipală Nr. 15. Graficul de circulație a rutei asigură transportarea pasagerilor de 7 ori pe zi din/spre mun. Bălți. Drumul care asigură accesul spre instituție este deteriorat, iar pe timp de iarnă accesul este dificil din cauza reliefului din zonă.

La momentul vizitei funcția de director al Internatului psihoneurologic din mun. Bălți este deținută de dna Lilia Melnic.

**Accesul în instituție a fost asigurat** de către conducerea instituției prin intermediul telefonului. După intrare, membrii Consiliului au discutat cu medicul-șef al Internatului și asistenta superioară a Blocului nr. 2, precum și alți angajați ai Internatului (asistent social, felcer și infirmiere). Discuțiile au fost axate pe scopurile și obiectivele vizitei efectuate de Consiliul. La fel, au fost solicitate informații generale despre instituție și probleme majore cu care se confruntă. Consiliul a consultat registrele destinate blocului nr. 2: Registrul de incidente a Blocului 2, Registrul cazurilor excepționale, Registrul privind primirea-predarea schimbului.

Pe durata monitorizării personalul și specialiștii prezenți erau agitați și nemulțumiți de vizită. Mai mult ca atât, intrarea în blocul administrativ a fost închisă. Majoritatea birourilor personalului, sălile de resort ale Internatului erau închise (biblioteca, sala festivă, birourile medicale ale policlinicii și etc).

### **Blocul locativ nr. 2**

Blocul locativ nr. 2 (secție cu regim închis) găzduiește 140 de persoane cu dezabilități mintale severe: retard mintal, demență senilă, etc, fiind cel mai dificil sector de prestare a serviciilor de îngrijire și de acordare a asistenței medicale. Beneficiarii din categoria menționată sunt cazați într-un bloc distinct, cu 4 etaje și se află sub supraveghere permanentă.

La momentul vizitei erau prezente 135 de persoane (etajul 4 – 44 persoane, etajul 3 - 44 persoane, etajul 2 – 47 persoane), alte 5 persoane erau plecate din instituție temporar fie au evadat, fiind în căutare. La fiecare etaj beneficiarii sunt supravegheați de 3 infirmieri (2 femei și un bărbat). Repartizarea beneficiarilor se realizează în dependență de gradul de severitate a dezabilității: la etajul 1 sunt cazate persoanele cu dezabilități locomotorii, la etajele 3 și 4 – persoanele cu dezabilități mintale severe și

persoane transferate din alte blocuri în legătură cu agravarea stării de sănătate mintală sau cei ce încalcă regimul instituției.

### III. SITUAȚIA PRIVIND TRATAMENTUL FAȚĂ DE BENEFICIARI

Ușile de acces în secțiile amplasate la etajele 3 și 4 sunt încuiate 24 din 24 ore, precum și ușile de rezervă pe unde persoanele sunt scoase afara la plimbare zilnic. Majoritatea ușilor saloanelor sînt deschise. La ferestre sunt instalate gratii de fier.

Pe parcursul zilei, din spusele beneficiarelor, celor agitați li se administrează de 2 ori medicamente tranchilizante în scopul „menținerii lor în stare liniștită”. Din explicațiile personalului, măsuri de securitate mai severe sunt necesare deoarece beneficiarii manifestă un grad de agresivitate sporit față de personal și alți beneficiari.

În cadrul vizitei s-a constatat că în blocul nr. 2, etajul 3 și 4, sunt transferate periodic nu numai persoanele care manifestă agitație, evadează sau starea sănătății se agravează, dar și persoanele care, din cuvintele unor beneficiari „*au făcut ceva*” – au furat, au consumat alcool, s-au certat sau au agresat alți beneficiari, nu au ascultat de personal, au încălcat regimul zilei ș.a. Durata transferului acestor beneficiari, apreciați ca agresori este neterminată. Beneficiarii nu cunosc motivele transferului lor dintr-o secție în alta, perioada, cât și metodele de apărare împotriva actelor administrative. Beneficiarii nu cunosc despre zilele săptămânii, ora, calendarul, activitățile și evoluțiile politice, social-economice din țară, etc. Unii dintre beneficiari au relatat că, unii angajați ai Internatului le zic că nu au dreptul să-și întemeieze familii pe timpul aflării în instituție și nici să aibă copii.

**Consiliul constată cu îngrijorare că violența între beneficiari este prezentă constant în secțiile cu regim închis, iar infirmierii/ele implică unii beneficiari în procesul de aplanare a conflictelor sau a tentativelor de părăsire a secțiilor.** Acest fapt este inacceptabil, din punct de vedere al securității beneficiarilor și al interacțiunii ulterioare dintre beneficiari, dar și din aspecte etice. Aceste situații impun necesitatea elaborării și implementării unor proceduri clare de intervenții a personalului în cazul violenței între beneficiari, inclusiv a măsurilor de calmare aplicate.

Deși cazurile grave de violență se înregistrează, **angajații internatului nu dispun de metode și mijloace eficiente pentru prevenirea situațiilor de violență.** În situații de criză, aceștia practică administrarea substanțelor medicale psihotrope la indicația medicului. Practica respectivă, în opinia membrilor Consiliului este abuzivă.

Consiliul a constatat că **nu există un Registru specific în care sunt indicate metodele de calmare aplicate**, care ar permite înscrierea începutului și sfârșitul măsurii, circumstanțelor specifice, cauzelor, motivele recurgerii la măsurile respective, descrierea leziunilor, etc. Un astfel de sistem de înregistrare va facilita enorm gestiunea acestor episoade și ar da o mai bună constatare în ce privește amploarea și frecvența lor. În plus, toate măsurile de recurgere la mijloace de calmare trebuie să fie făcute la indicațiile nemijlocite ale medicului, sau să fie imediat aduse la cunoștința unui medic pentru aprobare.

În timpul vizitei membrii Delegației au depistat mai multe persoane culcate și, care, prezentau aparent stare avansată de sedare cu substanțe psihotrope.

Consiliul a observat că două beneficiare cazate la etajul 4 și 2 a blocului nr. 2, efectuau curățenie în veceu și cabinetul infirmierilor pentru a obține bunuri suplimentare ca „*ceai, cafea, etc.*”

În timpul vizitei, în secția bărbați cu regim închis, majoritatea beneficiarilor erau la plimbare în curtea instituției, iar șase persoane se aflau în interiorul secției. Din explicațiile angajaților unora nu le este permisă plimbarea din motive de securitate (*ex. sunt predispuși la evadare*). Mai mulți beneficiari ai secției doreau să fie transferați la regim deschis explicînd că le este foarte greu cînd stau închiși toată ziua în secție.

Consiliul a constatat **lipsa unui tratament eficient de reabilitare psiho-socială, în special a unor activități ce ar permite reintegrarea socială a beneficiarilor pentru traiul în comunitate.** Iar tratamentul beneficiarilor se rezumă, în special la aplicarea unor tratamente de farmacologice. Aceasta se datorează, în special, faptului că nu există un psiholog în instituție dar, și în deficitul considerabil de medici. În urma situațiilor descrise nu putem exclude că se practică administrarea preparatelor psihotrope fără prescripții medicale de către personalul medical.

#### **IV. GARANȚIILE ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI ALTOR RELE TRATAMENTE**

Din discuțiile cu beneficiarii secțiilor închise, Consiliul constată că **nu există o modalitate clară de depunere a plângerilor** către administrație sau în exterior, în special pe alegații de rele tratamente. Cu toate că a fost observată o cutie poștală în curtea instituției la care, teoretic, au acces toți beneficiarii care ies la plimbare, la etajele din blocul nr. 2 nu a fost observată vre-o cutie poștală. Accesul la cutia poștală din curte este prea înaltă pentru persoanele cu dizabilități locomotorii. Potrivit angajaților, majoritatea beneficiarilor sunt analfabeți și nu știu a scri. Din interviu, reiese că beneficiarii nu cunosc despre faptul că se pot plânge în caz de violență sau alte situații (*ex. agresiunea din partea personalului sau a altor beneficiari*). Acest fapt trezește îngrijorarea Consiliului, pe motiv că existența unor proceduri eficiente de depunere a plângerilor constituie o garanție fundamentală împotriva relelor tratamente.

Conform declarațiilor personalului administrativ, **beneficiarii pot efectua apeluri telefonice la domiciliu / rudele / prietenii lor de pe telefonul mobil al asistentei medicale (cu condiția suplinerii din cont propriu a contului).** Acest fapt, denotă îngrijorarea Consiliului pe motiv că beneficiarii trebuie să mențină contactul în permanență cu lumea exterioară. De asemenea, faptul că doar asistenta medicală decide când, cui și în ce condiții să-i ofere dreptul beneficiarului de a efectua apeluri poate fi interpretat ca un mijloc de sancțiune neformală față de beneficiari și folosită abuziv.

De asemenea, Consiliul a constatat că **nu este prevăzut un spațiu special destinat întrevederilor (familia, prietenii, rudele), inclusiv cu avocații.** Vizitele se petrec în holul etajelor, în fața ușii de intrare în secție. De asemenea, nu există registrul persoanelor ce vin în vizită, avocați/rude.

#### **V. CONDIȚIILE DE CAZARE**

Condițiile de cazare sunt satisfăcătoare. Toate paturile sunt așternute cu albituri curate și noi. Membrii Consiliului au observat saltele cu grad avansat de uzură în saloanele secțiilor închise ale blocului nr. 2.

Problema individualizării lucrurilor personale rămâne a fi prezentă. Repartizarea îmbrăcăminte și încălțămintei se efectuează de către infirmiere, de regulă la discreția acestora. Lucrurile personale (îmbrăcăminte, încălțămintă etc.) ale beneficiarilor se păstrează într-o singură încăpere, la care are acces doar personalul instituției. În această privință s-a referit anterior în rapoartele sale, inclusiv către Republica Moldova, Comitetul European pentru Prevenirea Torturii și Tratatelor sau Pedepselor Inumane sau Degradante (CPT), care a menționat necesitatea asigurării beneficiarilor instituțiilor rezidențiale cu îmbrăcăminte, încălțămintă personalizate, articole de igienă, precum și cu mobilier pentru păstrarea lucrurilor în scopul dezvoltării abilităților de autodeservire și integrare în comunitate.

Consiliul observă că veceurile, în secțiile cu regim închis, sunt folosite de către beneficiarii ca locuri pentru fumat. Veceul și baia din blocul nr. 2 nu dispun de uși individuale și nu sunt separate, cerință necesară pentru asigurarea respectării intimității și demnității umane a beneficiarilor. Încăperile sanitare sunt în stare relativ satisfăcătoare și necesită reparație cosmetică.

Reieșind din discuțiile cu unii beneficiari, Consiliul deduce că deposedarea abuzivă de pensii și mijloace bănești rămâne în continuare o problemă a Internatului. Angajații instituției nu pot face față acestor situații, dar nici nu sesizează organele competente să intervină în soluționarea cazurilor respective.

Pe parcursul zilei beneficiarii din secțiile vizitate nu sunt antrenați în activități de recuperare/resocializare și de menținere a capacităților, unica ocupație fiind antrenarea în îngrijirea spațiilor locative și îngrijirea beneficiarilor imobilizați la pat. Aceștia se plimbă în aer liber, privesc televizorul, discută pe hol.

### **Asistența medicală**

Toți beneficiarii cazați în Internat au polițe de asigurare obligatorie de asistență medicală și pot beneficia de servicii medicale în volumul și în condițiile prevăzute de Programul unic al asigurării obligatorii de asistență medicală. Serviciile medicale sînt prestate de Policlinica de pe lângă Internat, care acordă un spectru minim de servicii (acordarea consultațiilor, administrarea medicamentelor, aplicarea perfuziilor, efectuarea masajului medical, acordarea serviciilor stomatologice). În cazul în care asistența medicală necesară nu poate fi acordată nemijlocit în internat, beneficiarii sunt transportați în instituțiile medico-sanitare publice din mun. Bălți.

În cazul de acutizare a maladiilor psihice, beneficiarii sînt transferați pentru tratament în Spitalul de Psihiatrie din municipiul Bălți.

Conform statelor de personal, Internatul este asigurat cu 9 funcții de medici. La aceștia se adaugă medicul șef și asistentul acestuia. Specialiștii medicali sunt după cum urmează medic psihiatru (2 funcții), medic terapeut (2 funcții), medic stomatolog, ginecolog, epidemiolog. La momentul vizitei situația cu asigurarea cu personal medical este alarmantă, susține medicul șef al instituției. Actualmente instituția dispune de un singur medic psihiatru, 0,5 unități, medic terapeut și 0,5 unități medic ginecolog, restul personal medical inferior.

Datele statistice arată că numărul mediu al persoanelor decedate anual în Internat, în perioada 2015–2016 reprezintă circa 5% din numărul total al beneficiarilor, și anume: în 2015 – 30 decedați și în 2016 – 23 decedați. În primele trei luni ale anului 2017 au decedat 7 persoane. Analiza cauzelor deceselor arată că cel mai frecvent rezidenții instituției decedază în urma insuficiențelor cardiace acute (14), insuficiențelor cardiorespiratorii (10), intoxicațiilor cancerigene (8), comelor cerebrale (5), infarctelor miocardice (4), asfixiilor mecanice (4), insuficiențelor poli-organice (3), edemurilor cerebrale (3), comelor hepatice (2), intoxicațiilor endogenice (2), decedați la domiciliu din cauză necunoscută administrației (2), infarct ischemic (1), șoc bacteriotoxic (1) și cahexie (1).

**Consiliul constată că prezența deceselor prin asfixii mecanice și șoc bacteriotoxic prezintă un fenomen îngrijorător din prisma siguranței și nu exclude presupuse rele tratamente. La fel, numărul excesiv de decese din cauza insuficiențelor cardiace și cardiorespiratorii fără analiza cauzei patomorfologice de deces necesită atenție sporită în contextul îngrijirilor medicale ale bolilor somatice, aferente diagnosticului mental.**

### **Alimentarea beneficiarilor**

Alimentarea beneficiarilor se efectuează de 3 ori pe zi. Mâncarea este pregătită în cantina Internatului și este distribuită beneficiarilor după un program zilnic. Costurile pentru alimentare sunt 8.755.300,00 lei pentru anul 2017.

## CONSTATĂRI:

1. Insuficiența acută de personal, inclusiv specializat - medical, asistenți sociali și psihologi.
2. Consiliul constată cu îngrijorare că violența între beneficiari există constant în secțiile cu regim închis și persistă practica de implicare a beneficiarilor la calmarea altor beneficiari la indicația infirmierilor.
3. Sunt des întâlnite situațiile când are loc aplicarea ca măsură de pedeapsă a internării (*izolării*) beneficiarilor „incomози” în secțiile închise ale Blocului nr. 2.
4. Personalul Internatului nu dispune de proceduri, procedee, metode și mijloace eficiente pentru prevenirea și aplanarea situațiilor de violență, precum și inexistența a unui registru specific în care sunt indicate metodele de calmare aplicate (*cu înscrierea începutului și sfârșitul măsurii, circumstanțelor specifice, cauzele, descrierea leziunilor, echipa de imobilizare și medicul care a indicat conterționarea, etc*).
5. Beneficiarii sunt implicați, uneori, în activități de muncă în Internat, dar fără o evidență a orelor de implicare și a stimulărilor aplicate în aceste cazuri. Consiliul este îngrijorată de practica respectivă din considerentul preluării activităților de menaj de către beneficiari, care poate fi abuzivă sau manipulatoră.
6. Lipsa unui tratament eficient de reabilitare psiho-socială, în special a unor activități ce ar permite reintegrarea socială a beneficiarilor și pregătind rezidenții cu potențial, de a trăi în comunitate.
7. Inexistența unor mecanisme de depunere a plângerilor în instituție și/sau în afara lui.
8. Beneficiarii pot suna acasă/rudele/prietenii doar de pe telefonul mobil a asistentei medicale (dacă au alimentat preventiv contul). Consiliul este îngrijorată de lipsa procedurilor clare de asigurare a accesului la servicii telefonice, precum și a procedurilor de co-plată din partea beneficiarilor.
9. Consiliul a constatat lipsa unei săli/încăperi speciale destinată întrevederilor (cu familia, prietenii, rudele), inclusiv cu avocații.
10. Consiliul deduce că deposedarea abuzivă de pensii și mijloace bănești rămâne în continuare o problemă a Internatului.
11. Decesele prin asfiksii mecanice și șoc toxicoinfecțios indică la cazuri de moarte violentă între beneficiari.
12. Deficitul de personal medical afectează calitatea serviciilor acordate beneficiarilor, indirect demonstrat prin număr mare de decese clasificate ca ”insuficiență cardiorespiratorie”.
13. Beneficiarii Internatului posedă polițe de asigurare medicală, dar Internatul nu are acces la Fondurile de asigurare medicală obligatorie deoarece nu are contract de prestări servicii cu Compania Națională asigurări Medicale.
14. Calitatea serviciilor medicale acordate beneficiarilor nu este verificată de către Ministerul Sănătății.
15. Personalul medical nu posedă abilitățile necesare de documentare a leziunilor corporale la beneficiari.


## RECOMANDĂRI:

1. De întreprins măsuri urgente pentru asigurarea instituției cu personal medical calificat cel puțin conform statelor existente la moment și plasarea publică a funcțiilor vacante.
2. De revizuit politica de cadre și stabilirea statelor necesare în corespundere cu prevederile Regulamentului – cadru în vederea asigurării unui număr suficient de personal de specialitate (asistenți sociali, psihologi).
3. Perfecționarea cadrelor medicale/angajaților din cadrul instituției, inclusiv în domeniul respectării drepturilor omului.
4. Elaborarea unor mecanisme de asigurare a protecției beneficiarilor și personalului de acțiuni violente din partea altor beneficiari.
5. Excluderea practicii de implicare a beneficiarilor în soluționarea conflictelor dintre beneficiari.
6. Excluderea practicii de transferare a beneficiarilor în secțiile închise ca pedeapsă disciplinară.
7. Neadmiterea practicii de antrenare a beneficiarilor în activități legate de menținerea curățeniei, în afara voinței lor. Elaborarea mecanismelor de evidență a timpului de implicare a beneficiarilor în activități de menaj, precum și stabilirea măsurilor de stimulare.
8. Elaborarea unui mecanism clar și accesibil de depunere a plângerilor de beneficiari, inclusiv prin montarea cutiilor poștale la fiecare etaj din blocul nr. 2, unde sunt deținuți beneficiarii. Informarea pacienților despre organele competente de recepționare a plângerilor.
9. De a echipa secțiile închise din blocul nr. 2 cu telefoane și de a facilita accesul la acestea.
10. Consiliul invită conducerea instituției de a continua eforturile menite să încurajeze contactul rezidenților cu lumea exterioară.
11. Identificarea, amenajarea și folosirea unui spațiu/săli speciale destinate întrevederilor, în așa fel ca vizitele să fie desfășurate în siguranță și confidențialitate.
12. Întreprinderea măsurilor de accesare a fondurilor CNAM în scopul asigurării beneficiarilor cu servicii medicale de calitate, dar și majorarea salariului personalului medical.
13. Asigurarea instruirii personalului medical în documentarea adecvată a cazurilor de constatare a leziunilor corporale.

Data aprobării raportului

03 aprilie 2017

*Prin prezenta semnătură, confirm că acest raport a fost elaborat și aprobat prin consens de către toți membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii.*



Mihail COTOROBAI,  
Avocat al Poporului (Ombudsman),  
Președintele Consiliului pentru Prevenirea Torturii