



avocatul
poporului
OMBUDSMAN

29 decembrie 2023 nr. 08-1/31

3122

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

3123

Doamnei Liliana TIPA,
Director a Centrului de plasament temporar
pentru persoane cu dizabilități (adulte) Bălți
mun. Bălți, str. Veteranilor nr.3/1
E-mail: cp.balti@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 persoane cu dizabilități (adulte) Bălți la 12.09.2023¹.

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 la adresa: secretariat@ombudsman.md în termen de 30 zile.

Raportul este disponibil aici: <https://ombudsman.md/rapoarte/prevenirea-torturii/consiliul-pentru-prevenirea-torturii-mnpt/cppt-mnpt-rapoarte-de-vizita/>.

Anexă: Raportul de vizită pe 18 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 Tratatelor 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 Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități adulte mun.Bălți la data de 12 septembrie 2023

Membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii:

Ceslav PANICO, Avocatul Poporului (Ombudsman), președinte al Consiliului;
Vasile COROI, Avocatul Poporului pentru Drepturile Copilului, membru al Consiliului;
Olesea DORONCEANU, membru al Consiliului;
Arcadie ASTRAHAN, membru al Consiliului;
Iuliana CUREA, membru al Consiliului;
Gheorghe BOSÎI, membru al Consiliului;
Ludmila MARANDICI, membru al Consiliului.

I. PRELIMINARII

La data de 12 septembrie 2023, între orele 11:00–14.00, membrii Consiliului pentru Prevenirea Torturii (în continuare Consiliul) au efectuat o vizită preventivă la **Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități adulte Bălți**.

Denumirea instituției: Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități adulte Bălți

Tipul instituției: rezidențială

Adresa: or. Bălți, str. Veteranilor 3/1

Data: 12 septembrie 2023

Tipul și/sau obiectivul vizitei:

➤ Evaluarea situației privind respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale aflate în custodia statului întru neadmiterea torturii, tratamentelor inumane și degradante;

➤ Monitorizarea situației persoanelor plasate în Centru și implementării recomandărilor CpPT, în baza vizitei din 06.06.2018¹;

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:

Olesea Doronceanu

Iuliana Curea

Gheorghe Bosfi

Arcadie Astrahan

¹ https://old.ombudsman.md/sites/default/files/document/attachments/cptpd_balti_06.06.2018.pdf

- **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/spațiilor folosite de beneficiari; observația; analiza și verificarea registrelor prezentate; analiza dosarelor beneficiarilor.

Angajații CTPPD Bălți au manifestat deschidere și cooperare pe durata vizitei. Membrii echipei de vizită nu au avut restricții la accesul în instituție, secția medicală, spațiile locative documentația solicitată. La început au fost intervievați Directorul CTPPD Bălți, Dna Liliana Tîpa, Șef Serviciu Asistență Socială dna Viorica Țăruș iar pe parcurs personalul medical, infirmierele, angajații blocului alimentar și beneficiarii.

II. INFORMAȚII GENERALE DESPRE INSTITUȚIE

Centrul de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități (adulte) or. Bălți (în continuare Centrul), este gestionat de Agenția Națională Asistență Socială, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 454 din 16.05.2018 cu privire la reorganizarea Agenției Naționale Asistență Socială autoritate administrativă în subordinea Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

Centrul funcționează în baza *Regulamentului de organizare și funcționare al Centrului de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități (adulte)* aprobat prin ordin intern nr.87 din 12 octombrie 2022 elaborat în conformitate cu „**Regulamentul – Cadru de organizarea și funcționare a centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități²**” aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale nr.43 din 26 mai 2022 și a **Standardelor minime de calitate ale serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități³**, conform cărora este o **instituție socială** de interes public **prestatoare de servicii sociale-medicale** (serviciile medicale au fost incluse în prevederile Regulamentului cadru prin ordinul MMPS nr.8 din 04 ianuarie 2023) cu specializare înaltă de plasament temporar.

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

Beneficiarii Centrului **sunt persoane cu dizabilități adulte** cărora le sunt prestate în regim 24/24 ore mai multe servicii:

- Serviciul social cu specializare înaltă, cu plasament de urgență/planificat/contra plată;
- Serviciul social „Locuința Protejată”;

² <https://social.gov.md/wp-content/uploads/2023/01/Ordin-43-Regulament.pdf>

³ <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/09/Standarde-minime-de-calitate.pdf>

Centrul dispune de:

- 4 blocuri locative a câte 4 etaje;
- blocul 1 include și spații pentru serviciul social și serviciul medical;
- un bloc administrativ;
- un bloc alimentar;
- depozit pentru păstrarea produselor alimentare;
- o spălătorie pentru haine;
- biserică;
- sală festivă;
- centrală termică; etc.
- spații pentru plimbare.
- alte încăperii auxiliare și teritoriu adiacent (Centrul dispune de o livadă).

Beneficiarii institutiei

Capacitatea de cazare a centrului este de **550 locuri**. La momentul vizitei în Centru erau plasați **386 beneficiari** (190 femei și 196 bărbați), 19 plasați în 6 locuințe protejate (2 în or. Rîșcani, 3 mun. Bălți și o locuință în Pîrlița), aproximativ 30 sunt plecați în vizite la rude și 5 spitalizați în Spitalul Raional Bălți și Spitalul de psihiatrie Bălți. Peste 70% din beneficiari se află în plasament peste 10 ani, 32 din aceștia peste 30 ani. Majoritatea beneficiarilor sunt cu vârsta peste 40 ani (doar 16,6% au vârsta pînă la 40), iar 31,4% au vârsta peste 60 ani.

Potrivit Raportului pentru semestrul I 2023 peste 40% din beneficiari sunt diagnosticați cu maladii intelectuale, 123 (31%) persoane dețin grad sever de dizabilitate. Beneficiarii somatici nu sunt separați de cei diagnosticați cu maladii psihiatrice.

După profilul diagnostic în Centru sunt plasați beneficiari cu următoarele maladii:

	Profilul diagnostic	Nr. beneficiarilor
1	Retard mintal	151
2	Schizofrenie	142
3	Paralizie infantilă cerebrală	28
4	Epilepsie	26
5	Sindromul Down	12
6	Leziune organică a SNC	9
7	Demență	8
8	Tulburare de personalitate	14
9	Encefalopatie	3
10	Somatice	7

Dezinstituționalizați în semestrul I 2023 au fost 20 beneficiari: 19 transferați în "Locuința Protejată" și o persoană reintegrată în familie. În aceeași perioadă au fost înregistrate 7 decese, un caz de suicid (femeie 77 ani). Persoanele plasate în serviciile sociale de locuință protejată sunt doar

formal dezinstituționalizați, în realitate rămânând la gestiunea totală a Centrului - cu medicamente, alimente, asistență medicală și socială, nu sunt restabiliți în drepturile sociale care le primesc persoanele care trăiesc în comunitate.

Personalul instituției

Personalul constituie 243 funcții, dintre care personal medical 158,75 funcții (medici, personal medical mediu și inferior) și 17,25 funcții personal din domeniul social (asistenți sociali, psihologi). La momentul vizitei în instituție activau 230 angajați (188 femei și 42 bărbați), 6 salariați în concediu de îngrijire a copilului, o funcție vacantă de medic, 2,75 personal medical inferior, 0,5 asistent social, 5 funcții personal auxiliar.

Conform raportului de activitate a Centrului pentru semestrul I 2023, raportul între numărul de personal de îngrijire și numărul de beneficiari 1:27, iar personal din serviciul de asistență socială și numărul de beneficiari de 1:59. Circa 49% din angajați au vârsta de peste 55 ani.

Medicii sunt la muncă pe timp de zi, iar pe timp de noapte în fiecare bloc este un asistent medical și câte un infirmier la fiecare etaj (în blocul nr.2 câte 3 infirmieri la etaj).

În prima jumătate a anului 2023 angajații instituției au participat la instruirii pe domeniile: asistență socială, achiziții publice, securitate în muncă, resurse umane și finanțe.

Din discuțiile cu conducerea instituției una din problemele de bază este insuficiența personalului implicat în munca cu beneficiarii, ceea ce influențează negativ asupra calității serviciilor prestate și suprasolicită personalul ce activează la moment.

Membrii Consiliului sunt îngrijorați de faptul că serviciul medical care constituie 65% din numărul total de angajați ai instituției, la momentul vizitei nu este un serviciu acreditat. Ca și număr de servicii, cele medicale la fel sunt cele mai multe, însă nu este clar cum este evaluată calitatea acestor servicii, profesionalismul personalului medical precum și eficiența procesului de diagnosticare și tratament.

Conform obiectivelor stipulate în „Regulamentul – Cadru de organizarea și funcționare a centrelor de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități⁴” aprobat prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale nr.43 din 26 mai 2022, acestea în marea lor majoritate constituie servicii de incluziune socială ce reflectă respectarea drepturilor persoanelor plasate în instituție și oferirea oportunității de a participa la viața socială, prin dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, asistență psiho-socială, încadrarea în procesul de educație incluzivă, dezinstituționalizarea etc. Practic, cei 17 angajați ai serviciului asistență socială sunt responsabili de realizarea obiectivelor Centrului și calitatea acordării acestor servicii la nivel individual. **În acest sens, Consiliul este îngrijorat de faptul că serviciul asistență socială nu este acreditat conform prevederilor legii Nr. 129 din 08-06-2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale** (fapt confirmat de șeful serviciului, Viorica Țăruș), care asigură calitatea serviciilor sociale prestate.

⁴ <https://social.gov.md/wp-content/uploads/2023/01/Ordin-43-Regulament.pdf>

Probleme/provocări/impedimente constatate de conducerea Centrului:

- ✓ Centrul nu dispune la moment de un număr suficient de personal: bucătari, asistenți sociali, infirmieri, medici;
- ✓ Lipsa de finanțări centralizate pentru formare profesională; reparații curente etc;
- ✓ Fluctuația de personal din cauza salariilor neatractive și condițiilor de muncă.

III. GARANȚII ÎMPOTRIVA TORTURII ȘI RELELOR TRATAMENTE

a. Tratamentul

Membrii Consiliului au identificat aceeași situație, reflectată în Raportul privind vizita CpPT din 06.06.2018, în care a fost constată **privarea de libertate a persoanelor** ce sunt plasate în Blocul nr.2 al Centrului de Plasament⁵, destinat ”supravegherii riguroase”, în care la momentul vizitei erau în jur de 100 persoane. Toți acești beneficiari sunt plasați pe 2 etaje, ușile de la secții sunt încuiate și supravegheate astfel încât nu pot ieși. Angajații susțin că beneficiarii sunt scoși la plimbare doar sub supravegherea personalului, însă acest fapt este negat de beneficiari și nici registrele nu par să confirme plimbările. Membrii CpPT constată că nu există nici un regulament sau procedură legală care ar autoriza personalul din cadrul instituției să dispună plasarea beneficiarilor în regim închis; nu este prevăzut cine poate dispune plasarea; nu este indicat nicăieri termenul plasamentului în regim închis. Lipsa unor astfel de reglementări, plasează beneficiarii în situații de incertitudine iar o astfel de practică nu este în concordanță cu garanțiile legislației naționale și internaționale versus dreptul de a nu fi supus torturii/tratamentelor inumane și degradante și dreptului la libertatea de circulație. CpPT consideră că în regim prioritar și de urgență urmează a fi elaborate Regulamente și sau Instrucțiuni clare care ar reglementa temeiurile, termenul, procedura de limitare a dreptului la libera circulație în concordanță cu prevederile legislației.

Totodată, CpPT este îngrijorat de relatările beneficiarilor cazați în alte blocuri, aceștia menționând faptul că cel mai mult le este frică să nu fie plasați în secțiile de tip închis. În acest sens, în lipsa unui Regulament care ar prevedea temeiurile și termenul plasării în Secțiile de tip închis, CpPT consideră reclamațiile beneficiarilor, cu referire la faptul că plasarea în acest sector poate fi o formă de pedeapsă, ar putea fi întemeiate.

Beneficiarii au acces oricând la plimbări pe teritoriul Centrului (cu excepția celor din blocul nr.2 care în mare parte a zilei stau în secții, și cei imobilizați la pat care nu au acces la spațiile de plimbare). Infrastructura este adaptată pentru a favoriza petrecerea timpului afară, teritoriul este

⁵ https://old.ombudsman.md/sites/default/files/document/attachments/cptpd_balti_06.06.2018.pdf

dotat cu spații de agrement, foisor, scaune etc. Pe parcursul vizitei membrii Consiliului au observat prezența beneficiarilor în curtea instituției și la terenul de sport, prin urmare putem constata că acest drept nu este îngrădit.

Practic cei care sunt într-un sector obișnuit pot să părăsească instituția, au mai multe bunuri la ei, diametral opusă este situația persoanelor cazate în Blocul nr.2, circulația și facilitățile cărora este limitată.

Potrivit afirmațiilor angajaților instituției, beneficiarii au dreptul de a părăsi instituția, (cu excepția celor din blocul nr.2 ușile căruia sunt închise), doar înștiințând personalul instituției despre plecare. De asemenea, s-a menționat că au fost cazuri când beneficiarii au părăsit instituția fără acordul administrației fiind căutați și aduși înapoi cu ajutorul poliției.

b. Documentarea și raportarea cazurilor de tortură sau rele tratamente

Membrii Consiliului nu au putut identifica o procedură clară de intervenție a personalului în cazul situațiilor de conflict, violență fizică sau verbală între beneficiari și între beneficiari și personal.

Personalul a prezentat Registrul de evidență a echimozelor perfectat pentru fiecare bloc, păstrat la asistentul medical. În registrul nominalizat, pe lângă înscrierile cu referire la leziuni/traumatisme, sunt înscrieri cu referire la diverse cazuri: situații în care este apelat serviciul de ambulanță sau solicitată poliția, furt etc. Însăși înregistrarea traumatismelor este superficială, nu corespunde prevederilor ordinului nr.77 din 31.12.2013 a Procuraturii Generale privind aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de identificare, înregistrare și raportare a pretinzelor cazuri de tortură, tratament inuman sau degradant. Informația nu oferă date detaliate cu referire la apariția acestora și nici la modul în care s-a intervenit de către personal. Practic, nu sunt proceduri standard de fixare a cazurilor și a descrierii leziunilor corporale provocate sau a daunelor fizice sau morale. Personalul Centrului, medical și nemedical nu au claritate în privința examinării leziunilor, descrierii și raportării, nici a actelor de tortură sau rele tratamente.

La fel, aceste înregistrări haotice nu oferă posibilitatea de a avea o imagine clară a cazurilor de abuz, autovătămare sau altor incidente, date care de multe ori reflectă atmosfera în cadrul instituției, atitudinea și suportul oferit de către personal. În acest sens, diferența foarte mare de înregistrări a leziunilor între blocul nr.1 (14 cazuri) și blocul nr.2 (119 cazuri) reflectă faptul că blocul nr.1 este un spațiu de trai mult mai sigur, cu o atmosferă și climat mai liniștit.

Analizând înscrierile din Registrul de echimoze al blocului nr.2 din cele 119 înregistrări pentru anul 2023 până la momentul vizitei, în 64 cazuri proveniența acestora este datorată violenței între beneficiari (într-o mare parte din aceste cazuri abuzatorii sunt aceeași beneficiari, care nu au documentate în planurile individualizate acțiuni de tratament sau psihoterapie orientate pe micșorarea tulburărilor de comportament deviante), 37 leziunile înregistrate sunt provocate din neatenția proprie sau în urma crizelor epileptice, la fel există leziuni a căror proveniență nu este cunoscută și înregistrări cu referire la faptul că beneficiarul a fost depistat cu leziuni după preluarea schimbului (turei).

Totodată, în conformitate cu ordinul intern nr.11b din 10.02.2020 cu privire la organizarea activităților de prevenire a cazurilor de violență față de beneficiari CTPDA Bălți, punctul 2.3 prevede că șeful serviciului asistență socială, personalul medical, psihologul înregistrează fiecare caz de violență/tortură în **Registrul de evidență a cazurilor de violență** și transmite informația nu mai târziu de 24 ore procuraturii teritoriale. Astfel de registru nu a fost identificat de către membrii Consiliului, iar notele informative expediate procuraturii teritoriale, prezentate de către personal, conțin doar informări despre cazurile de deces.

Membrii Consiliului recomandă instruirii obligatorii pentru personalul din cadrul Centrului cu referire la procedurile de fixare/documentare/raportarea leziunilor corporale, stabilirea registrelor respective, precum și reglementările legale privind răspunderea instituțiilor pentru leziunile apărute la persoanele aflate în custodia lor.

c. Garantii legale

Potrivit Legii cu privire la sănătatea mentală⁶, drept temei pentru internare într-o instituție psihoneurologică servește avizul comisiei medicale, cu participarea medicului psihiatru, aviz eliberat în temeiul „...a) cererii depuse de către persoana suferindă de tulburări psihice, chiar dacă în privința acesteia este instituită o măsură de ocrotire judiciară. În cazul în care asupra persoanei este instituită ocrotirea provizorie sau curatela, iar starea acesteia nu îi permite să ia de sine stătător o decizie privind internarea, ocrotitorul provizoriu sau curatorul o va asista la luarea deciziei;

b) cererii depuse în numele persoanei suferinde de tulburări psihice de către mandatarul împuternicit printr-un mandat de ocrotire în viitor dacă mandatul prevede expres acest fapt;

c) cererii depuse, în condițiile legii, de către tutorele persoanei suferinde de tulburări psihice în privința căreia este instituită tutela.

În cazurile prevăzute la lit. a) și b) este interzisă internarea persoanei suferinde de tulburări psihice dacă decizia respectivă contravine dorințelor exprimate de aceasta. La identificarea dorințelor persoanei este obligatorie prezența persoanei de încredere, care va facilita stabilirea acestora.

(1.1) Avizul comisiei medicale, eliberat în temeiul alin. (1) lit. a), trebuie să conțină date despre faptul că persoana suferă de tulburări psihice care nu-i permit să se afle într-o instituție nespecializată.”

Ca și garanții suplimentare împotriva plasamentului abuziv, a fost instituirea unui Grup de lucru intersectorial privind examinarea solicitărilor de admitere temporară în instituțiile de asistență socială⁷ (în continuare - Grupul de lucru) ce examinează eligibilitatea pentru plasament în Centru, deciziile Grupului de lucru fiind temei la eliberarea îndreptării pentru plasament în Centru și în baza căreia Directorul instituției perfectează Ordinul de admitere a beneficiarului și

⁶ <https://www.usmf.md/sites/default/files/2020-01/62.%20Lege%20privind%20s%C4%83n%C4%83tatea%20mental%C4%83.pdf>

⁷ <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2020/10/Ordin-807a-si-REGULAMENT-GL.pdf>

indică perioada de plasament⁸. Acest grup însă în linii generale se limitează la evaluarea disponibilitatea altor servicii în comunitate și plasarea în centre ca măsură de ultim resort.

După expirarea termenului de plasament, în cazul în care structurile de asistență socială teritoriale nu pot asigura măsuri de protecție la nivel local, acestea pot iniția procedura de prelungire a perioadei de plasament, decizia de prelungire sau refuzul acesteia fiind luată de Grupul de lucru intersectorial de admitere temporară în instituțiile de asistență socială.

Din păcate problematica plasării voluntare rămâne actuală atât timp cât nu există proceduri clare de evaluare a capacității psihice a persoanei ce urmează a da un acord valid informat de plasare în Centru. Chiar dacă în dosarele beneficiarilor există semnătura ce se referă la acordul lor pentru serviciile prestate, mulți dintre aceștia, chiar în cadrul vizitei, menționează că vor să părăsească instituția sau se află în stare de incapacitate psihică de a conștientiza natura actului juridic de acord informat..

CpPT subliniază necesitatea respectării garanțiilor privind exercitarea dreptului la exprimarea voinței. Deși procedura de plasare în instituție este elaborată, există deficiențe cu privire la exprimarea acordului persoanelor cu dizabilități privind plasarea în Centru, transferul sau încetarea serviciilor.

Plasamentul involuntar trebuie să cuprindă garanțiile pentru persoane de a fi audiați personal, să fie notificați cu privire la deciziile de instituționalizare, să dispună de o cale de atac, la intervale rezonabile să solicite reevaluarea cazului.

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

Mai mult, atunci când instituția trebuie să acționeze în inetereselor persoanei cu dizabilitate psihosocială sau intelectuală, aceștia nu-i pot reprezenta interesele din lipsa mecanismului de autorizare a instituției ca ocrotitor autorizat, fapt care limitează capacitățile instituției de a asigura accesul la toate drepturile sociale și civile pentru beneficiari.

CpPT este îngrijorat de faptul că de către Guvern nu este elaborat și aprobat mecanismul de autorizare și de desfășurare a activității de ocrotitor autorizat, pentru asigurarea protecției intereselor persoanelor plasate în instituții rezidențiale. Aceste obligațiuni ar clarifica funcția de ocrotire a intereselor persoanelor plasate în Centru și ar stabili mecanismul de realizare a art. 67 și 109 a Codului Civil.

Personalul Centrului susține că beneficiarii pot deține și folosi telefoane mobile personale și pot apela pe oricine doresc, inclusiv au acces la internet. Reîncărcarea cartelelor telefonice o fac rudele.

În Centru nu există o cutie postală pentru corespondența externă, prin care persoanele pot reclama cazuri de violență, încălcarea drepturilor, comunica cu rudele etc. Administrația Centrului a menționat că nu oferă rechizite (stilou, hârtie), iar scrisorile sunt duse în oraș de către beneficiari sau de către angajați.

⁸ <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/09/Regulament-cadru-CPT.pdf>

Angajații nu informează beneficiarii despre modul de depunere a plângerilor, drepturile lor sau programul intern al instituției. Nu există o broșură sau pliante care să cuprindă, într-un mod responsabil nevoilor beneficiarilor, informații despre procedurile de ieșire din instituție⁹ sau proceduri de contestare, etc. Nu există un registru al plângerilor, fapt recomandat de Consiliu în vizita precedentă¹⁰

În discuții cu beneficiarii CpPT a observat dorința multor din ei de a fi plasați în locuințe protejate, ceea ce le-ar oferi o mai multă libertate decât în condițiile când sunt în Centru (posibilități de comunicare, călătorii, prestarea unor munci, etc). Totodată, angajații Centrului au menționat faptul că există beneficiari ce refuză alt tip de plasament, explicând acest fenomen prin lipsa motivației de preluare a mai multor responsabilități.

Consiliul recomandă să fie identificate soluții pentru **motivarea beneficiarilor de a se implica în activități de trai independent, acestea fiind obiectivele pe care le are instituția** ale riscurile factorilor externi astfel încât ele să fie informate și conștiente de riscurile la care se expun în caz de plecare și consecințele acțiunilor sale.

IV. CONDIȚII DE TRAI

Unul din serviciile de bază ale Centrului, stipulat în Regulamentul-Cadru este asigurarea beneficiarului cu spațiu de cazare și condiții de trai conform standardelor minime de calitate a serviciilor sociale prestate în centrele de plasament temporar pentru persoane cu dizabilități¹¹, aprobate prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale nr.43 din 26 mai 2022.

Clădirea instituție care a fost dată în exploatare în 1981 ("Casa veteranilor muncii și de război") este într-o stare satisfăcătoare, la momentul vizitei în blocurile de trai (în special coridoare și anumite încăperi pentru personal) se desfășurau lucrări de reparație.

CpPT a observat condiții diferite între blocul nr.2 și celelalte blocuri locative. Dacă în blocurile nr.1,3,4 beneficiarii sunt cazați câte 1-3 persoane în odaie care dispune de spațiu minim pentru plasarea lucrurilor personale (noptiere, dulapuri, masa) și wc proprii, în cazul blocului nr.2 încăperile sunt aglomerate (pot fi cazate 5 persoane), cu puțin mobilier, fără facilități. Baia și WC sunt comune pe etaj (4 dușuri, 4 wc). CpPT constată că standardul ce impune spațiu de cazare de 9 m² nu este respectat pentru toți beneficiarii. Marea majoritate a odăilor sunt luminoase, aerisite. În Blocul nr.2 sticla unui geam de pe etaj era spartă, crescând riscul ca cineva din beneficiari să se accidenteze. Din mențiunile personalului sticla a fost stricată încă în luna mai și până în prezent geamul e deteriorat.

⁹ Legea cu privire la sanatatea mintala: <https://www.usmf.md/sites/default/files/2020-01/62.%20Lege%20privind%20s%C4%83n%C4%83tatea%20mental%C4%83.pdf>

¹⁰ http://ombudsman.md/wp-content/uploads/2018/10/cptpd_balti_06.06.2018.pdf, pagina 6

¹¹ Standardul nr.26 <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/09/Standarde-minime-de-calitate.pdf>

Infrastructura instituției nu este adaptată pentru persoane cu dizabilități locomotorii, acestea nu au acces la etajele de sus (ascensoarele nu funcționează), cantină și chiar plimbări în aer liber.

Igienă

Majoritatea beneficiarilor au aspect îngrijit. Administrația oferă chitul igienic care include: săpun, șampon, hârtie igienică, pastă și periuță de dinți. Hainele și încălțăminte sunt procurate sau oferite din donații. Îmbrăcămintea este individualizată, în mare parte beneficiarii poartă hainele lor personale.

Baia este organizată o dată pe săptămână conform unui grafic, în unele secții locative există boilere.

Este problematică situația sanitaro-igienică în blocul nr.2, la momentul vizitei în odăi și în general pe etaj persista miros pătrunzător de urină. Baia nu are separeuri nerespectându-se intimitatea beneficiarilor.

Pe teritoriul Centrului este un număr mare de animale (câini, pisici) din cauza cărora apar conflicte între beneficiari;

Alimentația

Beneficiarilor le sunt asigurate 3 mese pe zi. Majoritatea iau masa în cantină, iar cei cazați în blocul nr.2 se alimentează în sufrageria de pe etaj (cei imobilizați la pat în odăi). Însăși blocul alimentar este într-o stare bună, însă unele utilaje de preparare a hranei sunt învechite. Alimentele sunt păstrate în depozite și frigidere ce corespund cerințelor de igienă, sortate corespunzător standardelor: legume, fructe, produse de patiserie, dulciuri, conserve, carne, pește, ouă etc. Nu au fost găsite alimente cu termene expirate. Meniul este variat, pregătit conform indicațiilor dietologului (fiecare bloc are lista persoanelor ce sunt la dietă). Nu au fost înregistrate plângeri cu referire la calitatea hranei, meniurile sunt înscrise în registre și conțin nu doar felurile de bază dar și deserturi (înghețată, fructe, dulciuri). Apa potabilă este asigurată din sursă centralizată.

V. OFERIREA SERVICIILOR SOCIALE

Deși scopul Centrului este oferirea de servicii de reabilitare socio-medicală 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.

Chiar dacă în dosarele personale ale beneficiarilor există planuri individuale de asistență nu există activități în cadrul centrului prin care acțiunile planificate să fie realizate.

Activitatea beneficiarilor pe parcursul zilei se limitează la plimbările în aer liber, acces la TV sau telefon mobil (dacă beneficiarul dispune de astfel de tehnică). În rest, beneficiarii stau în

odăi sau se plimbă pe etaj. Lipsa de activități crește numărul de beneficiari ce vor prelua comportamente deviante: consum de alcool, comportamente violente, etc.

Pentru beneficiarii plasați în blocul nr.2 afară de servicii medicale nu au fost identificate alt gen de activități.

CpPT consideră că beneficiarii sunt lipsiți și de posibilitatea dezvoltării abilităților de autoservire și trai independent, deoarece Centrului nu organizează 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 reabilitare 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.

Conform informațiilor oferite de administrația Centrului, 9 beneficiari sunt angajați în cadrul instituției la munci cum sunt: hamal în secția administrativ gospodărească, muncitor auxiliar, infirmier în secția asistență medicală, bucătar auxiliar în secția alimentare, etc.

În cadrul Centrului funcționează o biserică la care au acces beneficiarii și un teren sportiv. La momentul vizitei biblioteca instituției era închisă, administrația menționând faptul că persoana responsabilă organizează o activitate artistică ce urma să se desfășoare în aceeași zi.

O problemă descrisă de către administrație este numărul mare de animale (pisici, câini) de care au grijă unii beneficiari. CpPT consideră că instituția ar putea alocă bani pentru sterilizarea animalelor și dezvolta programe de terapie asistată de animale (TAA), care se aplică în incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități.

Pe parcursul anului 2023 de către psiholog au fost desfășurate 50 activități psihocorecționale pe diverse tematici: abilități de relaționare, diminuarea comportamentelor agresive, antrenarea funcțiilor cognitive cu elemente de ergoterapie).

În lipsa activităților ce dezvoltă abilitățile de trai independent numărul persoanelor ce pot fi dezinstituționalizate va rămâne nesemnificativ. Chiar dacă 19 persoane au fost transferate în serviciul "Locuința Protejată", Centru nu depune eforturi suficiente pentru a dezvolta beneficiarilor deprinderi de viață astfel încât să mărească șansele de incluziune socială a acestora.

VI. ASISTENȚA MEDICALĂ

Serviciile de asistență medicală sunt oferite atât în cadrul instituției cât și în caz de necesitate, în alte instituții medicale. Pe parcursul primului semestru 2023 în instituțiile medicale

au fost consultați 267 beneficiari, 44 din aceștia au fost spitalizați primind consultații și tratament de calitate.

Pentru aceeași perioadă, în cadrul instituției au fost efectuate 380 analize de laborator, 7236 injecții, 2143 pansamente, 280 perfuzii, 1619 proceduri fizioterapeutice, 921 ședințe de kinetoterapie și 905 ședințe de masaj.

Medicamentele sunt păstrate conform cerințelor și distribuite de personalul medical mediu la prescripția medicilor.

Personalul medical nu cunoaște procedurile de identificare, înregistrare și raportare a leziunilor corporale, conform Ordinul comun nr.77 din 2013 al Procuraturii Generale.

Centrul dispune de spații amenajate pentru realizarea consultațiilor medicale și efectuarea tratamentelor, un cabinet stomatologic (funcția de stomatolog vacantă), iar în fiecare bloc există un serviciu medical, în care se păstrează medicamente necesare, prescripțiile pentru pacienți, truse pentru acordarea ajutorului urgent.

Sănătatea reproductivă

Art.42 din Legea nr.60 din 30.03.2012¹² cu privire la incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități prevede următoarele: (12) La acordarea asistenței medicale femeilor cu dizabilități sunt luate în considerare necesitățile speciale ale acestora, inclusiv tratamentul ginecologic și consilierea privind planificarea familiei și sănătatea reproductivă.

Standardele minime de calitate ale serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament temporar pentru persoanele cu dizabilități și anume standardul nr.9¹³ reglementează dreptul beneficiarelor la asigurarea respectării dreptului la viața privată. Din păcate nici Regulamentul Cadru nici Standardele minime nu descriu reglementări cu referire la asigurarea dreptului la sănătatea reproductivă a beneficiarilor.

În cadrul Centrului există medic ginecolog, care oferă consultații femeilor ce sunt cazate în instituție. La fel, sunt desfășurate ore de consiliere psihoeducațională cu referire la metodele de contracepție, bolile sexual-transmisibile, igiena intimă, etc. în toate cabinetele medicale de pe blocuri sunt prezervative, în loc vizibil, pentru a fi accesibile tuturor beneficiarilor. În instituție nu sunt disponibile mijloace de contracepție pentru femei iar păstrarea prezervativelor doar în cabinetul medical ar putea descuraja beneficiarii în utilizarea lor.

În instituție există cupluri care trăiesc împreună.

¹² https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133226&lang=ro#

¹³ <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2022/09/Standarde-minime-de-calitate.pdf>

VII. CONSTATĂRI

1. Lipsesc activități esențiale pentru reabilitarea și resocializarea beneficiarilor.
2. Condițiile de trai în Blocul nr.2 ridică serioase suspiciuni de expunere a beneficiarilor la condiții inumane și degradante. Condițiile de trai sunt inferioare celorlalte blocuri (fără mobilier suficient, aglomerate, în odăi cât și pe coridor miros persistent de urină).
3. Beneficiarii plasați în blocul nr.2 sunt privați ilegal de libertate și nu există garanții împotriva abuzurilor de plasament ilegal. Instituția nu are reglementată o procedură clară care ar stipula temeiul legal de izolare, persoana autorizată să dispună izolarea, termenul izolării, posibilitatea de contestare a deciziei de izolare etc.
4. Persoanele imobilizate la pat nu au acces la spații de plimbare.
5. În Centru nu există o procedură clară privitor la fixare/examinarea/documentarea leziunilor corporale și mecanism de remitere a informației organelor competente; Fixarea leziunilor corporale în registru nu este în corespundere cu standardele legale iar informația vagă din registrele din secții nu se regăsește în dosarele medicale ale beneficiarilor.
6. Serviciul medical nu este acreditat.
7. Personalul medical și nemedical nu cunoaște prevederile naționale și internaționale (Protocolul de la Istanbul) cu privire la documentarea leziunilor corporale.
8. Personalul nu cunoaște și nu are proceduri de intervenție în situații de conflict sau violență între beneficiari.
9. Nu există mecanism de depunere a plângerilor.
10. Lipsesc cutii poștale pe teritoriul instituției.
11. Personal insuficient pentru îngrijirea, asigurarea programelor de reabilitare psihosocială și dezvoltare a deprinderilor de viață independentă.
12. Insuficiența sau lipsa panourilor informative cu afișarea drepturilor și adresele instituțiilor de protecție a drepturilor.
13. Lipsa mecanismului de realizare a instituției ocrotitorului autorizat, conform art. 67 Cod civil.
14. Instituția nu are infrastructură adaptată pentru persoane cu dizabilități locomotorii.

VIII. STATUTUL IMPLEMENTĂRII RECOMANDĂRILOR CPPT

Consiliul în urma analizei recomandărilor formulate în cadrul vizitei din anul 2018 a identificat **13 recomandări care urmează a fi menținute (61%), o recomandare realizată (4%) și 6 parțial realizate (28%) (o recomandare nu au fost verificată).**

	Recomandările 2018	Starea de fapt 2023
1	Punerea în aplicare și completarea în practică a Registrul de evidență a recepționării și transmiterii plângerilor, declarațiilor sau altor informații despre pretinse fapte de tortură, tratament inuman sau degradant.	Realizat
2	Instruirea personalului în domeniul de-escaladării nonviolente a agresivității și de aplicare a măsurilor de constrângere conform standardelor CPT revizuite în 2017.	Se menține
3	Elaborarea și punerea în aplicare a Registrului de aplicare a măsurilor de constrângere.	Se menține
4	De comun cu ANAS de întreprins măsuri urgente pentru asigurarea instituției cu personal medical calificat și plasarea publică a funcțiilor vacante.	Parțial implementată
5	Elaborarea unei note informative către ANAS și MSMPS privind necesitatea revizuirii repetate de cadre în vederea completării statelor cu număr suficient de personal de specialitate, cum sunt asistenți sociali și psihologi.	Parțial implementată (o funcție de psiholog și 0,5 jurist)
6	Instituirea angajaților din cadrul instituției, în domeniul respectării drepturilor omului.	Se menține
7	Abolirea categorică a practicilor de plasare a beneficiarilor în secții de tip închis.	Se menține
8	Instituirea unui mecanism clar și accesibil de depunere a plângerilor de către beneficiari, inclusiv prin montarea cutiilor poștale la fiecare etaj din blocul nr. 2 și excluderea posibilității angajaților de a avea acces la acestea.	se menține
9	Identificarea soluțiilor în vederea echipării secțiilor închise din blocul nr. 2 cu telefoane și de a facilita accesul la telefon pentru beneficiari.	Se menține
10	Intensificarea eforturilor în vederea reducerii violenței din partea beneficiarilor.	Parțial realizată (instruiri periodice)
11	Excluderea categorică practicilor de implicare a beneficiarelor în soluționarea conflictelor dintre beneficiari.	Se menține
12	Excluderea categorică a practicilor de transferare a beneficiarilor în secțiile închise, contrar voinței.	Se menține

13	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/remunerare.	Se menține
14	Elaborarea unui mecanism clar și accesibil de depunere a plângerilor de către beneficiari, inclusiv prin montarea cutiilor poștale la fiecare etaj din blocul nr. 2. Precum și informarea rezidenților despre datele de contact a organelor de drept și organizațiilor de apărare a drepturilor omului.	Se menține
15	Continuarea eforturilor menite să încurajeze contactul rezidenților cu lumea exterioară.	Parțial realizată
16	De a identifica soluții practice pentru persoanele imobilizate la pat în vederea beneficiarii de acces la curtea de plimbare.	Se menține
17	De a dezvolta activități de agrement/divertisment pentru beneficiari și de a asigura accesul efectiv la acestea.	Parțial realizată
18	Identificarea, amenajarea și folosirea unui spațiu special destinate întrevederilor confidențiale, în condiții de siguranță.	Se menține
19	Asigurarea examinării medicale a beneficiarilor la fiecare intrare și ieșire din instituție, inclusiv instituirea Registrului medical în acest context.	Se menține
20	Asigurarea condițiilor de păstrare sigură a medicamentelor și de păstrare confidențială a documentației medicale.	Parțial realizată
21	Elaborarea și implementarea planurilor de control a infecției și management a deșeurilor rezultate din activitatea medicală.	Se menține

IX. RECOMANDĂRI:

Către Agenția Națională Asistență Socială:

1. Monitorizarea centrelor de plasament temporar privind organizarea activităților și funcționalității conform actelor normative aprobate și asigurarea calității serviciilor acordate beneficiarilor, persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale, și înlăturarea deficiențelor depistate.
2. Elaborarea Regulamentului prin care să fie stabilită autoritatea abilitată să autorizeze, condițiile și modul de autorizare și de desfășurare a activității de ocrotitor autorizat.
3. Elaborarea standardelor și normelor de personal raportate la numărul de beneficiari și serviciile prestate, în special în serviciul asistență socială și serviciul medical.
4. Elaborarea și aprobarea programelor de terapie ocupațională la necesitățile reale a persoanelor cu dizabilități privitor la traiul independent în comunitate.

5. 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.
6. 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.
7. Asigurarea unor mecanisme juridice de contestare a deciziilor comisiilor referitor la plasarea lor în instituții rezidențiale și dreptul la o decizie asistată.
8. Revizuirea formulei de remunerare a personalului ce activează în cadrul centrului.
9. Elaborarea și aprobarea unui Regulament clar și conform legislației naționale și internaționale care ar reglementa temeiurile și procedura de izolare, persoana autorizată să dispună izolarea și termenul izolării beneficiarilor.
10. Verificarea legalității plasării și detenției beneficiarilor din blocul nr.2 cu dispunerea încetării violării dreptului la libertatea de circulație.

Către Centrul de plasament temporar pentru persoane (adulte) cu dizabilități Bălți:

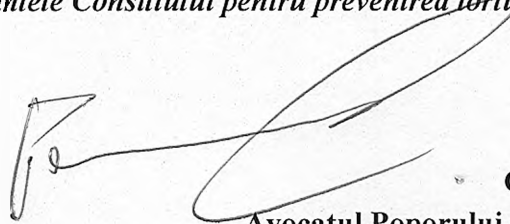
11. Elaborarea Planului instituțional de redresare a aspectelor invocate de CpPT în cadrul vizitelor realizate cu remiterea lui în termen de 30 de zile de la primirea acestui Raport.
12. Acreditarea serviciului medical.
13. Eliminarea deficiențelor depistate în sistemul de înregistrare a plângerilor și de soluționare a acestora cu realizarea unui algoritm clar al procedurii.
14. Întreprindere măsurilor pentru suplinirea funcțiilor vacante; înaintarea demersurilor către autorități în vederea mării numărului de personal și a remunerării muncii prestate de angajați.
15. Asigurarea instruirii continue a personalului angajat pe segmentul fixării/documentării/raportării cazurilor de violență sau incidente/accidente soldate cu leziune corporale.
16. Instalarea căsuțelor poștale și identificarea posibilității instalării telefoanelor în blocurile locative.
17. Excluderea categorică a practicilor de transferare și plasare a beneficiarilor în secțiile închise, contrar voinței (în special în calitate de pedeapsă).
18. Elaborarea și implementarea procedurilor standard privind soluționarea situațiilor de conflict și violență fizică sau verbală.
19. Elaborarea și completarea Registrului în care s-ar înregistra aplicarea mijloacelor de conținere fizică, chimică, mecanică sau prin izolare.
20. Asigurarea accesului la facilități, a intimității și siguranței beneficiarilor în spațiile de baie și veceu în blocul nr.2.
21. Dotarea saloanelor cu mobilier (mese, scaune, dulapuri) și reparația blocurilor sanitare aflate în stare tehnică deplorabilă.

22. Plasarea în locurile vizibile și accesibile a panourilor informative despre drepturile beneficiarilor și instituțiile de drept unde pot fi depuse sesizări/plângeri.
23. Adaptarea spațiilor/scărilor/infrastructurii instituției la necesitățile persoanelor cu dizabilități locomotorii.
24. Elaborarea și implementarea programelor de terapie ocupațională racordate la necesitățile reale a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale ce vor influența pozitiv asupra incluziunii lor sociale.
25. 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.
26. Asigurarea incontestabilă a drepturilor beneficiarilor privind libertatea de circulație pe teritoriul instituției și a accesului în afara instituției.
27. 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 singure 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 27.11.2023.

Raportul se semnează doar de Președintele Consiliului pentru prevenirea torturii.



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