

RAPORT

al vizitei de monitorizare la Internatul Psihoneurologic
din mun. Bălți din 08.11.2016

I. Informație generală despre instituție

1.1. Potrivit informației plasate pe pagina electronică a Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei¹ (în continuare – *MMPSF*), Internatul Psihoneurologic din Bălți (în continuare - *Internat*) este o instituție prestatoare de servicii socio-medicale, pentru persoane adulte cu dizabilități 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. Personalul de specialitate al Internatului beneficiază de cunoștințe privind particularitățile individuale legate de tipul și gradul de dizabilitate al beneficiarilor, astfel încât să poată stabili o comunicare și relații adecvate cu aceștia, are abilități empatică și de comunicare. Capacitatea instituției este de 550 de paturi. La momentul desfășurării vizitei, în Internat se regăseau 518 de persoane.

1.2. Potrivit schemei de încadrare a *Internatului*, statele de personal pentru anul 2016 au constituit 243 de unități, cu un fond lunar de salarizare de 274 735.90 lei. Având în vedere că circa 20 de funcții sunt ocupate pe 0,25/0,75 de unități, numărul angajaților poate ajunge la circa 255 de persoane.

1.3. *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 m², dintre care 9065,60m² constituie suprafața totală a imobilului² și 35851,0 m² - suprafața terenului aferent.

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

- 4 cămine/blocuri de cazare tipice, fiecare cu 4 nivele și capacitatea de 120-150 locuri;
- Blocul alimentar, compus din cantina cu ospătărie (clădire cu un nivel);
- Sala festivă, biblioteca, alte încăperi (clădire cu un nivel);
- Spații pentru activități comune, terasa (clădire cu un nivel);
- Săli de trecere, încăperi auxiliare (clădire cu un nivel);
- Bloc administrativ, cu anexă (clădire cu un nivel);
- Depozit pentru produsele alimentare (clădire cu 2 nivele și subsol);
- Centrala termică, clădire cu un nivel;
- Spălătoria, secția gospodărie, boxe (clădire cu un nivel);
- Garaj pentru șapte unități auto (clădire cu un nivel);

II. Deficiențele semnalate de diverși actori relevanți privind încălcările de drepturile omului ce au loc în activitatea instituției vizitate:

2.1. În compartimentele de mai jos sunt specificate constatările instituției naționale de protecție a drepturilor omului, organizațiilor neguvernamentale din domeniul drepturilor omului și altor actori relevanți, precum și informația din media privind respectarea drepturilor beneficiarilor din *Internat*.

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

² Menționăm, că suprafața clădirilor presupune suprafața la sol a imobilelor.

Avocatul Poporului:

- Reglementările actelor normative de funcționare a internatelor nu asigură pe deplin respectarea tuturor drepturilor omului și a libertăților fundamentale, inclusiv drepturile persoanelor cu deficiențe mintale;
- Starea igienic-sanitară nesatisfăcătoare în blocul nr.2.
- Serviciile de kinetoterapie, ergoterapie, psihoterapie, fizioterapie etc.; acordarea pregătirii pentru re(integrarea) socio-familială; asigurarea dezvoltării și nu sunt prestate, de facto. Internatul se axează pe prestarea serviciilor sociale – cazare, asigurare cu hrană, asigurarea normelor igienic-sanitare (în dependență de starea sănătății beneficiarilor);
- Instituția nu dispune de un număr suficient de personal medical și infirmieri, fapt ce face imposibilă asigurarea suficientă a serviciilor medicale și îngrijirii adecvate a beneficiarilor cu grad sever de dizabilitate;

Ombudsmanul Instituțional al Instituțiilor Psihiatrice:

- Cazuri de abuz sexual față de beneficiarele Internatelor psihoneurologice din Bălți;
- Lipsa mecanismului de depunere a plângerilor;

Centrul de Asistență Juridică a Persoanelor cu Dizabilități:

- Lipsa unor proceduri interne specifice de lucru cu pacienții, de aplicare a măsurilor de imobilizare, inclusiv medicamentoasă;
- Lipsa mecanismului de depunere a plângerilor;
- Plasamentul în internatele psihoneurologice se face, deseori, fără acordul persoanei;
- Lipsa procedurilor scrise de plasare a beneficiarilor în camere;
- Amenajarea camerelor, alimentație, lucruri personale care să respecte dreptul la independentă și viața privată a beneficiarilor.
- Remunerarea personalului medical mai mica, în comparație cu cei din sistemul de sănătate publică;
- Beneficiarii internatelor nu sunt informați despre drepturile de care dispun, atât în cadrul internatului cât și în raport cu rudele, dreptul la proprietate, moștenire etc.
- Majoritatea dintre beneficiari nu cunosc dacă au proprietate, iar fiecare al 4-lea din cei intervievați spun ca proprietatea lor a fost vândută la prețuri de nimic;
- Lipsa unui program de dezinstituționalizare pentru cei 10-15% dintre beneficiarii care au un grad sporit de independentă.
- Revizuirea statelor de personal ale acestor instituții, astfel ca să fie mai puțini angajați medicali și mai mult personal social.

Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova:

- Neperfectarea actelor de identitate ale unor beneficiari;
- Cazare a 2 persoane pe un singur pat;
- Cazarea beneficiarilor de gen feminin și masculin în același salon;
- În dulap, la infirmiere era săpun pentru rufe care este folosit la baie de către beneficiari;
- Încadrarea în munci fizice a beneficiarilor, în afara internatului;
- Deposdarea unor beneficiari de pensii de către alți beneficiari;
- Ignorarea consimțământul beneficiarului la aplicarea tratamentului medical;
- Lipsa rampelor de acces spre etajele superioare pentru persoanele cu dizabilități;
- Lipsa mecanismului de depunere a plângerilor;
- Lipsa activităților ocupaționale – diversificarea programului intern a beneficiarilor;
- Insuficiența cursurilor de formare profesională a angajaților;
- Practici de aplicare a pedepselor din partea lucrătorilor internatului și tolerarea abuzurilor dintre

beneficiari.

Informație din media:

- Obligarea beneficiarilor la tunsori regulate (de 2 ori pe lună);
- Interzicerea păstrării în saloane a electrocasnicelor.

III. Informații despre vizită

3.1. Data vizitei: 08.11.2016

Durata vizitei: 11.00 – 16.30

Membrii echipei de monitorizare: Ion Schidu, Radu Nicoară, Dumitru Russu - reprezentanți ai AO "Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova".

3.2 Obiectivele vizitei:

a) Evaluarea modului de redresare a deficiențelor semnalate de instituțiile și organizațiile neguvernamentale de drepturile omului, care au desfășurat vizite de monitorizare în cadrul Internatului psihoneurologic din mun. Bălți;

b) Verificarea informației observate de IDOM pe rețelele de socializare privind aplicarea recentă a violenței asupra unor beneficiari ai *Internatului* din partea personalului instituției. //a se vedea în anexă **imaginea 1-4**//

IV. Observații generale

4.1 La începutul vizitei, membrii grupului de lucru au avut discuții introductive cu directoarea *Internatului*, dna Lilia Melnic (L.M.), care a menționat că instituția se confruntă, în continuare, cu un șir de dificultăți, printre care:

- asigurarea blocurilor instituției cu rampe de acces. Soluționarea acestei probleme la moment este dificilă din considerentul lipsei resurselor financiare;
- problema beneficiarilor care au un comportament agresiv față de personalul instituției sau alți rezidenți³, și
- inacțiunea sau implicarea/intervenția tardivă a poliției, la solicitarea administrației instituției, pe cazuri de agresiune din partea beneficiarilor;
- ineficiența intervenției spitalului de psihiatrie, în cazurile de urgență, unde sunt transportați rezidenții agresivi sau foarte agitați. Internarea acestora în unele cazuri este refuzată sau, drept urmare a refuzului tratamentului medical, aceștia sunt externați înapoi în Internat, în aceeași stare.
- deposedarea beneficiarilor de pensii de către alți beneficiari rămâne în continuare o problemă actuală,
- resursele financiare disponibile la moment sunt îndreptate spre repararea pardoselii și sistemului de ventilare din blocul nr. 4.

4.2. La momentul de față, din spusele directoarei, instituția nu duce lipsă de medicamente, articole de igienă sau îmbrăcăminte caldă pentru sezonul rece. Beneficiarii cu probleme medicale stomatologice (protezare) sunt deserviți la Centrul Republican de Protezare și Reabilitare

4.3 Resursele financiare disponibile ale instituției sunt direcționate pentru efectuarea lucrărilor de reparație a pardoselii și sistemului de ventilare în blocul nr. 4.

4.4. *Internatul* lucrează, la moment, asupra planului de dezinstituționalizare, care va fi implementat începând cu anul 2017. Perspectiva dezinstituționalizării provoacă păreri împărțite în rândul beneficiarilor: unii se bucură că vor părăsi instituția, iar alții sunt îngrijorați că vor rămâne fără casă.

V. Constatări privind accesibilitatea și condițiile de cazare

³ Ne-a fost comunicat cazul recent al unei infirmiere care, în timp ce era în schimbul de noapte, a fost apucată de gât, din spate, de către un beneficiar care era în stare de ebrietate alcoolică, cerând o țigară. Desevro, cauza acestui comportament este consumul de băuturi spirtoase.

5.1. La intrarea în încăperile Internatului sunt create căi de acces minime pentru persoanele cu dizabilități locomotorii. Astfel, pentru accesul persoanelor în fotolii rulante, la intrările în cămine, sunt construite pante din beton, cu unghiul de înclinație de până la 8%. Există pante și spre ascensoare, ospătărie și policlinică. Lipsesc însă condițiile minime de acces a persoanelor cu dizabilități fizice în nodurile sanitare și peste pragurile ușilor interioare; nu sunt acomodate nici din interior grupurile sanitare.

5.2 Accesul sau plimbările afară pentru cei ținuiți la pat nu se realizează. Beneficiara C.N. a relatat că de 5 ani nu a fost afară deoarece nu are cine să o însoțească afară. Ea a rămas imobilizată în urma unui incident petrecut în instituție circa cinci ani în urmă și de atunci nu a reușit să-și restabilească funcțiile locomotorii.

5.3. În cadrul vizitei, membrii echipei de monitorizare au examinat blocurile 2 și 3 ale internatului. În rezultatul monitorizării s-a constatat că situația din blocul 2 la capitolul igienă sanitară este, în general, satisfăcătoare. Totuși am observat că veceul și baia din blocul 2 nu dispun de uși individuale sau separeuri, cerință necesară pentru asigurarea respectării intimității, respectarea demnității umane. Totodată, considerăm că încăperile sanitare necesită reparație cosmetică.

5.4. A fost constatat că în odăile unde sunt cazați mai mult de 4 beneficiari, fiecărei persoane îi revine mai puțin de 4m². Spre exemplu, în salonul nr. 227 de la etajul 2 sunt cazate 9 persoane, unde suprafața totală a încăperii este de 30m². Astfel, fiecărui beneficiar îi revin mai puțin de 4 m² (în jur de 3,4m²). Repartizarea beneficiarilor în saloane, din spusele angajaților, se efectuează pe criterii nereglementate, la discreția personalului, ca regulă ghidându-se după severitatea dizabilității

5.5. Problema individualizării lucrurilor personale rămâne a fi prezentă. Repartizarea îmbrăcăminte și încălțăminte se efectuează de către infirmiere, de regulă la discreția acestora. Lucrurile personale (îmbrăcăminte, încălțăminte 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 Tratamentelor sau Pedepselor Inumane sau Degradante (CPT), care a menționat necesitatea asigurării beneficiarilor instituțiilor rezidențiale cu îmbrăcăminte, încălțăminte personalizat, articole de igienă, precum și cu mobilier pentru păstrarea lucrurilor.

5.6 În cadrul monitorizării a fost observat că nu toți beneficiarii din blocul II etajul 2 sunt asigurați cu îmbrăcăminte corespunzătoare, ducând lipsă atât de haine de zi, cât și de lenjerie de corp. Membrii echipei de monitorizare au observat starea nesatisfăcătoare a unor saltele din saloanele internatului, care s-au deteriorat datorită învechirii.

5.7. Etajele 3 și 4 din blocul 2 (cu regim închis) sunt predestinate pentru beneficiarii care suferă de tulburări „foarte grave” sau pentru cei ce „încalcă regimul” în instituție (în special cei ce abuzează de băuturi alcoolice).

5.8. În cadrul interviurilor, unii dintre beneficiari au relatat echipei de monitorizare despre calitatea nesatisfăcătoare a mâncării. Mai mulți beneficiari au reclamat că au suferit intoxicații alimentare în cadrul internatului.

5.9. S-au confirmat, de asemenea, în cadrul interviurilor alegațiile privind impunerea femeilor rezidente ale internatului de a se tunde scurt, ignorând-le preferințele acestora.

5.10. Reieșind din discuțiile purtate cu unii beneficiari, deducem 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 organe competente să intervină în soluționarea cazurilor respective.

5.11. Beneficiarii instituției, precum ni-a fost comunicat, sunt convinși de către angajații Internatului că nu au dreptul să-și întemeieze familii pe teritoriul instituției și nici să aibă copii.

VI. Constatări privind numărul de personal și calificarea acestuia

6.1. Precum a fost specificat în informația introductivă, conform statelor de personal pentru anul 2016, instituția dispune de 243 de unități, iar având în vedere că circa 20 de funcții sunt ocupate pe 0,25/0,75 de unități, numărul angajaților poate ajunge la circa 255 de persoane. La momentul vizitei, din personalul de specialitate, erau vacante 0,5 de unitate de medic terapeut și 0,5 unitate de medic psihiatru. Fondul lunar de salarizare al personalului este de 274 735.90 lei.

6.2 Din cele relatate de reprezentanții instituției, în activități remunerate ale Internatului sunt antrenați și circa 6 beneficiari: un frizer, doi hamali, infirmieră, lăcătuș și bucătar auxiliar. A fost constatat că salariații beneficiază de salariul deplin, primind și sporuri, ajutor material. Totuși, membrii echipei de monitorizare au avut rezerve cu privire la asigurarea uniformă a dreptului la concediu anual tuturor salariaților (rezidenților angajați), inclusiv la indemnizațiile anuale de concediu.

6.3. Vrem să expunem aprecierea și să încurajăm conducerea instituției să continue susținerea persoanelor cu dizabilități mintale în obținerea unui loc de muncă în cadrul Internatului, reamintind totodată despre importanța respectării dreptului acestora la un program de muncă adaptat/micșorat, cu păstrarea salariului și oferirea concediilor anuale remunerate.

6.4 Din observațiile echipei de monitorizare deducem că instituția dispune, la moment, de un singur medic psihiatru. Aspectele ce țin de accesul la servicii medicale ale rezidenților Internatului vor fi analizate în capitolele ce urmează.

6.5 Remarcăm eforturile depuse de managementul Internatului de a asigura instruire personalului medical în domeniul asistenței medicale în psihiatrie. Astfel, către departamentul Bălți al Centrului de Educația medicală continuă a personalului medical și farmaceutic cu studii medii, este delegat periodic personalul medical pentru reciclare. Achitarea serviciilor respective este efectuată din bugetul instituției. Totuși, considerăm că urmează a fi depus efort suplimentar pentru a asigura acces la instruire a cât mai multe persoane, precum și desfășurarea activităților de capacitate de domenii diferite, inclusiv asistență și protecție socială pentru incluziune, drepturile omului, sănătate mintală, etc.

6.6 De asemenea, este necesar de a asigura instruirea inițială și continuă pentru infirmiere și terapeuții ocupaționali, precum și elaborarea/implementarea curriculei educaționale pentru personalul instituției.

VII. Dezinstituționalizarea și incluziunea socială

7.1. Precum a fost menționat în partea introductivă a raportului, la momentul desfășurării vizitei, în Internat erau plasate 518 persoane.

În perioada 2010-2015, în mediu numărul de beneficiari ai instituției este de circa 553 de persoane. Rata medie de intrări, în perioada de referință, a fost de circa 30+ persoane, excepție fiind anul 2015, cu 16 persoane noi internate și anul 2014 – 23 persoane. Numărul aproximativ al intrărilor pentru anul 2016 este de 13-15 persoane.

În anul curent (până în luna noiembrie), din alte instituții nu au fost transferate alte persoane în *Internat*, cele circa 16 persoane fiind plasate din mediul familial. În anii precedenți numărul persoanelor transferate în *Internat* din alte instituții varia de la 5 (în 2011, 2014 și 2015) la 18 persoane, iar cei plasați din mediul familial, de la 11 la 26 de persoane.

7.2. Pe de altă parte, datele statistice arată că motivul externării beneficiarilor din instituție preponderent este: decesul; reintegrarea în familie sau transferul în altă instituție. Numărul mediu al persoanelor decedate anual în Internatul din Bălți, în perioada 2010-2015 este de circa 28 persoane, raportată la numărul mediu de 33 de "externări". În anul 2016, numărul de "externați" a fost de circa 19 persoane, dintre care 17 au fost decese.

Datele statistice arată că anual în instituție rata deceselor în rândul beneficiarilor este de circa 5% (5.06) procente din numărul total al beneficiarilor. Acest subiect va fi dezvăluit în următorul compartiment al raportului, dedicat dreptului la sănătate.

7.3 Membrii echipei de monitorizare au luat act de situația mai multor rezidenți ai *Instituției* cărora, în pofida capacității depline de exercițiu, precum și avizului comisiei medicale a Internatului, ce concluzionează asupra stării de sănătate ce permite încetarea întreținerii în instituției (referind cazul la nivel de raion), li se interzice părăsirea Internatului psihoneurologic mun. Bălți.

În unele dintre aceste cazuri, a fost constatat că rezidenții solicitau să fie reintegrați în propriile familii, fiind găzduiți în casa rudelor apropiate sau urmau să se stabilească în domiciliul concubinilor. În alte cazuri aveau propriile imobile (în stare avansat deteriorate, totuși). Motivele refuzului acceptării de către MMPSF a ieșirii acestor rezidenți (cu capacitate de exercițiu deplină) făceau referire la dezacordul tuturor membrilor familiei respective de a-l externa/încadra în familie/domiciliu (nefiind proprietarii imobilelor) sau lipsa surselor financiare de a-i susține.

7.4 În alt caz, autoritatea făcea referire la dizabilitatea concubinei unde va domicilia rezidentul-solicitant și faptul că și concubina se află la evidență psihiatrică, respectiv imposibilitatea acesteia de a îngriji de o altă persoană; negarea valabilității consimțământului acesteia de a primi la domiciliu persoana sau că ar putea să se răzgândească în orice moment; condițiile nesatisfăcătoare igienice și sanitare a domiciliul său, faptul că consumă băuturi alcoolice, etc.

7.5 Totuși, motivul de bază al solicitărilor direcțiilor raionale de asistență socială și protecție a familiei de a continua plasamentul forțat al beneficiarilor în Internatul psihoneurologic din Bălți este lipsa resurselor în bugetul local și imposibilitatea creării serviciilor sociale la nivel local (casă comunitară, locuință protejată sau plasament familial).

7.6 Pe de altă parte, membrii grupului de monitorizare concluzionează asupra faptului birocrațizării excesive a procesului de dezinstituționalizare, care se manifestă printr-o procedură, uneori, nejustificat de complicată de obținere a acordului de părăsire a instituției, în special fiind solicitat de către persoane cu capacitate deplină de exercițiu. Aici ne referim la necesitatea prezentării de către beneficiari sau reprezentantul legal a următoarelor acte: acordul în scris al tuturor membrilor familiei (majori) ce domiciliază în comun cu solicitantul asupra reintegrării beneficiarului în familie; adeverinței eliberate de autoritatea publică locală (APL) de la locul de domiciliu al solicitantului prin care se specifică componența familiei și proprietarul locuinței unde își are domiciliu solicitantul.

7.7 Avem și unele rezerve față de imparțialitatea concluziilor privind evaluarea inițială a situației familiei solicitantului, care stau la baza deciziei privind ieșirea din instituției. Din motive de lipsă de servicii sociale alternative la nivel local, insuficiența resurselor financiare și umane, precum și prezența stigmei față de persoanele cu dizabilități mintale, APL și Direcțiilor Asistență Socială (DAS) raionale se manifestă reticente în a oferi suportul necesar pentru integrarea în comunitate a rezidenților internatului psihoneurologic.

7.8 Membrii grupului de monitorizare au apreciat eforturile instituției în elaborarea planurilor individuale de asistență a rezidenților Internatului, concentrate pe acțiunile de suport, preponderent, cu caracter medical, inclusiv de reabilitare. Considerăm, totuși, că în contextul eforturilor de dezinstituționalizare, planurile de asistență individuală urmează să includă, în mod detaliat, aspectul suportului necesar pentru incluziunea socială a beneficiarilor, pentru a pregăti beneficiarii, membrii familiilor și eventual autoritățile implicate pentru oferirea unor servicii corespunzătoare.

VIII. Realizarea dreptului la sănătate

8.1. Potrivit schemei de încadrare a Internatului pentru anul 2016, în instituție activează 9 +2 medici (medicul-șef pe secție și asistentul medicului șef), dintre care doi psihiatri (1 și 1 unitate), doi terapeuți – neurologi (0,5 și 0,25 unitate), un terapeut (1 unitate), un epidemiolog și un ginecolog (0,5 și 0,5 unități), doi stomatologi (0,5 și 0,5 unitate). De asemenea, în instituție activează nouăsprezece asistente/ți medicale/i, plus alți zece specialiști din domeniului medical (asistent medical fizioterapie; maseur; asistent medical, dietician, felcer, etc).

Astfel, numărul total de personal implicat în oferirea serviciilor medicale beneficiarilor Internatului psihoneurologic din Bălți este de circa 41 de persoane (sau circa 17% din numărul total de salariați),

dintre care la momentul desfășurării vizitei erau doar două posturi de 0,5 unități vacante (terapeut și psihiatru).

8.2 Unele servicii medicale și de reabilitare sunt oferite rezidenților nemijlocit în incinta Internatului – la etajul întâi al blocului de cazare este amplasată policlinica instituției. Acesta găzduiește cabinetele de examinare medicală, laboratorul clinic, cabinetul stomatologic, cabinetul ginecologic, săli de proceduri, fizioterapie, vaccinare și masaj. Totuși, unele servicii medicale, inclusiv psihoterapeutice, ergo terapeutice, rămân a fi indisponibile din motivul lipsei personalului specializat.

8.3 Din cele comunicate echipei de monitorizare în cadrul vizitei, acordarea serviciilor medicale specializate beneficiarilor Internatului are loc prin transportarea acestora la instituțiile medico-sanitare raionale. Pe de o parte acest fapt este benefic întrucât astfel este asigurat accesul egal la profesioniștii din domeniul medical de aceeași calitate ca și celorlalți. Pe de altă parte, personalul *Internatului* invocă că la spitalul municipal se formează rânduri mari la programarea la specialist, prin urmare rezidenții beneficiază de asistență medicală cu întârziere.

8.4 Statistic vorbind, în perioada anului 2015 au avut loc 81 de spitalizări în staționar, dintre care cele mai multe spitalizări au avut loc în spitalul de psihiatrie - 61 (57 Bălți și 4 Chișinău), urmat de spitalul municipal Bălți cu doar 15 internări (cele mai multe în secțiile chirurgicale – 3).

8.5. Informația privind serviciile stomatologice oferite rezidenților în cadrul instituției arată că instituția dispune de un singur stomatolog angajat pe 0,5 unități, serviciile căruia sunt axate, preponderent, pe extragerea dinților. Înscrisurile denotă că în perioada anului 2015 au fost extrași 216 dinți și că 3 persoane au beneficiat de servicii de protezare la Chișinău

Rata înaltă a deceselor în cadrul Internatului Psihoneurologic din Bălți.

8.6. Precum a fost specificat în p. 7.2 al *Raportului*, numărul mediu al persoanelor decedate anual în IPN Bălți, în perioada 2010-2015, a fost de circa 28 persoane, ceea ce reprezintă circa 5% din numărul total al beneficiarilor. Analiza cauzelor deceselor⁴ arată că cel mai frecvent rezidenții instituției decedează în urma insuficiențelor cardiace (7), comelor cerebrale (4), intoxicațiilor cancerigene (3), edemurilor cerebrale (3), asfixiilor mecanice (2), insuficiențelor cardiorespiratorii (2), infarctelor miocardice (2), insuficiențelor cardiace acute (2), comelor hepatice (2), intoxicațiilor endogene, insuficiențelor poli-organice și congexiilor (1+1+1).

În opinia Institutului pentru Drepturile Omului din Moldova, făcându-se referire la rata alarmantă anuală a deceselor, dar și statisticii cauzelor deceselor, situația privind cauzele numărului deceselor în Internatul Psihoneurologic din Bălți necesită o investigație minuțioasă. O atenție deosebită, pentru a exclude riscul neglijenței medicale care a adus la agravare fatală a stării de sănătate a rezidenților instituției, urmează a fi atrasă cazurilor de deces ce au survenit urmare a intoxicațiilor cancerigene, endogene, edemurilor cerebrale sau comelor hepatice, care reprezintă simptome grave sau ar putea ascunde consecințe ale inacțiunii medicale.

IX. Violența în cadrul Internatului

9.1 În cadrul vizitei din 08.11.2016 situația privind violența față de beneficiarii *Internatului* a fost examinată prin prisma a două cazuri ajunse în vizorul IDOM în ajunul desfășurării vizitei de monitorizare, în care a fost invocată maltratarea rezidenților Internatului Psihoneurologic din mun. Bălți, T.G și F.E.

9.2 La momentul desfășurării vizitei, membrul echipei de monitorizare l-a găsit cazat pe T.G. la etajul 2 din blocul 3 al Internatului, în salon, pe canapea. Intervievatul a recunoscând că nu se poate mișca de circa 8 zile din cauza durerilor foarte mari în picioare și-n partea stângă a abdomenului. A fost stabilit că acesta avea echimoze în regiunea umărului, cutiei toracice pe partea din față- stânga și pe piciorul stâng.

⁴ Potrivit datelor statistice din anul 2015.

Ultimul nu-și amintește cu exactitate în ce circumstanțe au apărut sau i-au fost cauzate leziunile corporale. **//a se vedea imaginea 2-4//**

În urma discuțiilor cu reprezentanții instituției despre originea leziunilor beneficiarului T.G., ne-a fost comunicat că acesta, la data de 04.11.2016, fiind în baie, a căzut jos de mai multe ori din cauza durerilor la picioare, fiind produse în acest mod, multiplele echimoze pe tot corpul.

Din cele constatate de membrii echipei de monitorizare, deși starea de sănătate a lui T.G. era și continua a fi gravă (și după a 8-a zi de la producerea leziunilor) acesta nu putea să se ridice din pat, iar serviciul de ambulanță nu a fost chemat pentru a semnaliza cazul și oferi asistența medicală de urgență.

Este cunoscut faptul că secția și blocul unde a avut loc incidentul este spațiul unde sunt transferați beneficiarii care încalcă disciplina în internat, iar T.G. a fost transferat acolo cu câteva zile înainte de producerea vătămarilor corporale.

9.3. F.E. este un alt rezident al internatului, cazul căruia a fost adus la cunoștință IDOM prin intermediul rețelelor de socializare. În cadrul vizitei echipa de monitorizare a constatat că acesta avea echimoze în regiunea ochiului drept. **//a se vedea imaginea 1//**

Cu privire la originea leziunilor domnului F.E., unul dintre personalul medical a explicat că i-au fost comunicate două versiuni în care au fost cauzate acestuia vătămarile: deși rezidentul invocă inițial că sanitarul internatului l-au lovit în regiunea ochiului, acesta a motivat ulterior leziunea prin lovirea sa de către beneficiarul "V.B" (despre care vom menționa suplimentar mai jos).

Medicul a adăugat că cazul a fost documentat de către poliția de sector, care a reținut a doua versiune, bazându-se și pe declarațiile unui alt beneficiar din cadrul *Internatului*.

În cadrul interviului confidențial cu F.E., acesta s-a arătat inhibat (aparent intimidat) și rezervat în relatarea circumstanțelor în care i-au fost cauzate traumele la ochi. După ce i-a fost explicată imparțialitatea reprezentantului IDOM față de Internatul Psihoneurologic din mun. Bălți, acesta a mărturisit că de fapt a fost lovit de câteva ori peste cap, lângă ochiul drept, de către unul dintre sanitari. Orice tentative de a afla mai multe detalii despre acest incident au fost lovite de expresiile "iertare; ne-am iertat".

În cadrul interviului cu un alt rezident al instituției, unuia dintre membrii echipei de monitorizare i-a fost comunicat că doi dintre "sanitari-caratiști" - Sergiu și Costea - se manifestă violent față de beneficiari, susținând că anume aceștia l-au lovit pe F.E, cauzându-i echimoze în regiunea ochiului drept.

Ambele cazuri au fost raportate de Institutul pentru Drepturile Omului din Moldova către procuratura municipiului Bălți.

9.4 La câteva zile după desfășurarea vizitei de monitorizare, IDOM a fost informat cu privire la cazul decesului în Internat a lui Bezba Vasile (imobilizat la pat), în urma atacului din partea beneficiarului V.B.

Fiind transportat cu serviciul de urgență la Spitalul Clinic de Psihiatrie din mun. Chișinău, atacatorul a agresat, în timpul aflării în instituție, un alt beneficiar al spitalului care, în consecință, a decedat. În cadrul interviului cu medicii din cadrul SCP "Codru" ni-a fost comunicat că V.B. refuză tratamentul medical și în scurt timp urmează a fi transferat înapoi la internatul psihoneurologic din mun. Bălți.

Din informația comunicată de reprezentanții procuraturii mun. Bălți, în privința lui V.B. a fost intentat un dosar penal. Am fost informați că V.B. a comis omorurile cu premeditare („având ideea delirantă să o facă în memoria fratelui, tatălui și mamei acestuia”) și că urmărește să mai lipsească de viață o femeie blondă, cu ochii albaștri.

9.5 Membrii echipei de monitorizare nu au identificat o modalitate accesibilă pentru rezidenții *Instituției* de depunere a plângerilor către instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului (Avocatul Poporului,

Consiliul pentru Prevenirea și Eliminarea Discriminării și Asigurarea Egalității) sau organele de drept (poliție, procuratură).

9.6 Nu au fost identificate registrele ale utilizării mijloacelor de constrângere (chimică și fizică), care potrivit recomandărilor Comitetul Consiliului Europei pentru Prevenirea Torturii și a tratamentelor inumane sau degradante (CPT), trebuie să fie menținute în fiecare unitate⁵.

X. Observații privind implicarea în muncă a beneficiarilor

10.1. Din relatările conducerii internatului reiese că în jur de 50-60 de persoane rezidente se angajează la munci în afara instituției sau cerșesc în diferite regiuni ale municipiului Bălți, însă o evidență a acestora nu există.

10.2. Echipei de monitorizare i-a fost comunicat că beneficiari care doresc să se angajeze oficial în câmpul muncii în afara instituției sunt refuzați pe motiv că-și au viza de reședință în cadrul Internatului psihoneurologic, deci au boli mintale. Situația de refuz se atestă și în cazurile când beneficiarii doresc să se înregistreze la oficiul Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă.

10.3. Un alt aspect remarcat de echipa de monitorizare este faptul delegării anumitor atribuții de serviciu ale personalului instituției către beneficiari. Ultimii, execută însărcinări de tipul salubrității/curățeniei în blocurile sanitare, fără a primi careva remunerare. Aceste însărcinări, după spusele angajaților, au un caracter benevol.

10.4. Precum a fost menționat în compartimentele de mai sus, o experiență pozitivă este angajarea oficială a beneficiarilor instituției, în bază de contract individual de muncă, pentru desfășurarea diverselor lucrări auxiliare sau specializate - în internat activează curent 6 beneficiari (cu condiția asigurării uniforme tuturor salariaților a dreptul la concediu anual plătit).

XI. Respectarea demnității umane

11.1. De către echipa de monitorizare a fost observată atitudinea nepăsătoare a angajaților față de intimitatea beneficiarilor. Infirmierii (sanitarii) comunica cu beneficiarii pe o tonalitate superioară a vocii, indicându-le efectuarea a diverselor acțiuni, care erau imediat executate de beneficiar (spre exemplu să stea într-un anumit loc, să nu intre în încăperi). Unii beneficiari ne-au relatat că sunt loviți regulat la ceafă de către unele infirmiere.

11.2. Discuțiile particulare cu beneficiarii au indicat asupra faptului că beneficiarii din blocul II, pe timpul zilei, nu pot intra în saloanele lor, fiind nevoiți să stea în zona antreului, pe locurile amenajate cu scaune.

11.3. Blocurile sanitare, atât baia, cât și veceul nu sunt dotate cu uși individuale sau separeuri, fapt ce aduce lezări intimității beneficiarilor. **//a se vedea imaginea 7 și 8//**

XII. Mijloace materiale de probă

12.1 Au fost consultate copiile schemei de încadrare pentru anul 2016 a Internatului psihoneurologic Bălți, informația privind mișcarea persoanelor de intrare și ieșire din instituție, datele cu privire la participarea la activități de reciclare a angajaților internatului, regulamentul de funcționare a Internatului, informație de la Agenția Națională pentru Ocuparea forței de Munca (ANOFM) privind publicarea anunțurilor de angajare, etc.

De asemenea, au fost efectuate poze ale saloanelor și altor încăperi din instituție; au fost desfășurate focus-grupuri și interviuri cu beneficiarii și personalul *Internatului*, etc.

XIII. Finalizarea vizitei

⁵ CPT recomandă ca aceste măsuri să fie întreprinse la Internatul Psihoneurologic Edineț și, după caz, în alte Internate psihoneurologice din Moldova, totodată de a se asigura că toate cazurile de recurgerea la mijloace de imobilizare (inclusiv tranchilizarea rapidă) sunt înregistrate în fișele medicale ale rezidenților. În plus, un registru specific al utilizării mijloacelor de constrângere trebuie să fie menținute în fiecare unitate. Intrările din registru ar trebui să includă momentul în care măsura a început și sa încheiat; circumstanțele cauzei; motivele pentru care se recurge la măsura; numele medicului care a ordonat sau a aprobat-o și a personalului care au participat la aplicarea măsurii și o evidență privind leziunile cauzate pacienților sau personalului.

La finalizarea vizitei de monitorizare, a fost efectuată o prezentare succintă managerului instituției, asistentului social și sorei medicale superioare privind constatările făcute de echipa de monitorizare.

XIV. Concluzii și recomandări

14.1. Se propune ca în adresa Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei să fie formulate următoarele recomandări:

- De a consolida eforturile instituționale și de a extinde parteneriatele necesare în vederea continuării progresive a procesului de dezinstituționalizare și incluziune socială a persoanelor plasate în internatele psihoneurologice, inclusiv cel din mun. Bălți;
- De a impulsiona procesul de crearea la nivel local a serviciilor sociale necesare persoanelor dezinstituționalizate și de a implementa măsurile necesare pentru reducerea stigmei față de persoanele cu dizabilități mintale în rândul asistenților sociali și APL – impedimente primare pentru asigurarea relocării în comunitate a beneficiarilor internatelor psihoneurologice;
- Reevaluarea mecanismului de dezinstituționalizare aplicat de către MMPSF față de solicitanții de "externare" în vederea asigurării că nu este nejustificat de complicat/abuziv și corespunde standardelor Convenției pentru Drepturile Persoanelor cu Dizabilități
- De a iniția o anchetă internă amplă, cu atragerea specialiștilor independenți din domeniul medical, pentru a analiza cauzele ratei înalte de deces. De a pune în aplicare un mecanism interinstituțional de evaluare periodică a situației privind ratele de deces în cadrul instituțiilor rezidențiale și a calității serviciilor medicale prestate beneficiarilor (în cadrul și în afara) internatelor psihoneurologice;
- Având în vedere multiplele cazuri de cauzare, între rezidenții internatelor psihoneurologice, a leziunilor corporale, care au dus, inclusiv, la consecințe fatale, se impune necesitatea urgentă de a revizui și consolida a mecanismelor de protecție al beneficiarilor împotriva acțiunilor violente din partea altor beneficiari;
- De a promova mesajul "0" toleranță față de relele tratamente și alte violări ale drepturilor omului în internatele psihoneurologice din țară, asigurând că conducerea instituțiilor examinează și sesizează, după caz, instituțiile competente privind încălcările depistate;
- De a reitera sarcina și obligația administrației Internatului de a anunța și raporta organelor de drept fiecare caz de cauzare a vătămărilor, leziunilor corporale rezidenților internatelor psihoneurologice și de a facilita deplasarea rezidenților cu leziuni la Centrele de Medicină Legală pentru efectuarea constatărilor;
- De a contribui la eficientizarea intervenției Poliției atunci când serviciile acestora sunt solicitate de managerii internatelor psihoneurologice din țară - de obicei în cazuri de urgență;
- De a crea, pentru rezidenții internatelor un mecanism accesibil de depunere a plângerilor către instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului și organele de drept, protejat împotriva cenzurii;
- De a elabora o politica unitară de aplicare și documentare a cazurilor de constrângere fizică și chimică față de rezidenții internatelor psihoneurologice;
- Elaborarea mecanismelor necesare pentru a diminua și exclude cazurile de deposedări ilegale de mijloace financiare ale rezidenților internatelor psihoneurologice;
- De a iniția o analiză amplă, în cadrul unui grup intersectorial, a stării de fapt în ceea ce privește alegațiile de lipsire de capacitate de exercițiu și plasare în Internatele Psihoneurologice a persoanelor, în scopul deposedării acestora de bunuri/ proprietăți imobile și mobile;

- De a renunța la politica de descurajare a rezidenților internatelor psihoneurologice de a întemeia familii/concepe copii, ci dimpotrivă, de a identifica soluții, crea servicii sociale de suport pentru femeile însărcinate și familiile/cuplurile respective;
- De a implementa un mecanism accesibil de informare a beneficiarilor instituțiilor rezidențiale privind atribuțiile sănătății reproductive, oferi acces la preparate contraceptive, asigurând că nici o decizie asupra stării sănătății pacientului nu se ia fără acordul informat al acestuia;
- De a introduce un program de informare a beneficiarilor și membrilor familiilor privind drepturile acestora în raport cu reprezentanții Instituției psihoneurologice, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiilor medicale, angajatorilor, agenției de ocupare a forței de muncă, precum și atribuțiile, modalitatea de adresare la instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului și organele de drept;
- Asigurarea unui abordări holistice față de procesul de instruire în domeniul drepturilor omului a personalului și managementul internatelor psihoneurologice, inclusiv lucrătorii medicali, prin elaborarea și implementarea unui ciclu practic de instruire inițială și continuă;
- Continuarea eforturilor de angajare în activități remunerate a rezidenților internatelor în cadrul instituțiilor socio-medicale, asigurând, totodată, un nivel efectiv de protecție al drepturilor de muncă;
- Întreprinderea măsurilor necesare pentru asigurarea neadmiterii substituirii muncii prestate de salariații internatelor psihoneurologice cu lucrul efectuat de beneficiarii instituției în formă de ergoterapie, în cadrul tuturor instituțiilor rezidențiale;
- Identificarea soluțiilor corespunzătoare pentru a asigura disponibilitatea unui spațiu personal, cu încuietoare, pentru fiecare beneficiar în vederea păstrării lucrurilor personale ale acestora, inclusiv a îmbrăcămintei, etc.
- Alocarea resurselor financiare în vederea acomodării corespunzătoare (conforme normativelor) a infrastructurii internatelor psihoneurologice din țară, pentru asigurarea condițiilor necesare utilizării de sine stătător a încăperilor sanitare și deplasării libere la plimbări în afara blocurilor a rezidenților cu scaune rulante;
- Alocarea resurselor financiare necesare pentru efectuarea lucrărilor de reparație și dotării necesare în blocul 2 al Internatului;
- Alocarea resurselor financiare necesare pentru dotarea spațiilor sanitare cu uși sau separeuri în vederea asigurării condiții de intimitate în veceurile din cadrul tuturor instituțiilor rezidențiale din țară;

14.2 Se propune ca în adresa directoarei Internatului Psihoneurologic din mun. Bălți să fie formulate următoarele recomandări:

- Întreprinderea măsurilor necesare pentru continuarea progresivă a procesului de dezinstituționalizare și incluziune socială a beneficiarilor din cadrul Internatului;
- În contextul eforturilor de dezinstituționalizare, planurile de asistență individuală urmează să conțină informație cu privire la măsurile de suport necesare pentru incluziunea socială a beneficiarilor, pregătirea părților implicate, inclusiv membrii familiilor, autoritățile competente, pentru trai în comunitate;
- De a iniția o anchetă internă amplă, cu atragerea specialiștilor independenți din domeniul medical, privind cauzele ratei înalte de deces în cadrul internatelor psihoneurologice. De a desfășura periodic acest exercițiu interinstituțional de evaluare a situației privind ratele de deces în cadrul instituțiilor rezidențiale și a calității serviciilor medicale prestate beneficiarilor (în cadrul și în afara) internatelor psihoneurologice;

- Luarea măsurilor necesare în vederea prevenirii violențelor între rezidenții internatului psihoneurologice, inclusiv prin solicitarea intervenției organelor de drept în examinarea cazurilor respective;
- Desfășurarea anchetelor interne, inclusiv cu suspendarea din funcție a prețișilor agresori, precum și aducerea la cunoștința organelor de drept fiecare caz de pretinsă cauzare a vătămărilor, depozedare de bunuri, inclusiv de alocații, sau alte forme de abuz din partea personalului Internatului; Contabilizarea plângerilor rezidenților depuse/semnalate pe membrii personalului; Analizarea oportunității instalării camerelor de supraveghere video în spațiile comune ale instituției;
- De a crea, pentru rezidenții internatelor un mecanism accesibil de depunere a plângerilor către instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului și către organele de drept, protejat de cenzură;
- De a elabora o politica de aplicare și documentare a cazurilor de constrângere fizică și chimică față de rezidenții internatelor psihoneurologice ce se află în crize; Asigurarea că la restrângerea chimică se recurge ca ultim resort, și că fiecare caz este autorizat de un doctor, monitorizat și documentat minuțios. Finalizarea aplicarea măsurilor respective trebuie să aibă loc imediat după depășirea situației excepționale
- Investigarea și raportarea organelor de drept a alegațiilor de depozedare ilegală de mijloace financiare ale rezidenților internatelor psihoneurologice de către personal sau alți beneficiari;
- De a sesiza organele de drept despre alegațiile de lipsire de capacitate de exercițiu și plasare în Internatele Psihoneurologice a persoanelor, în scopul depozedării acestora de bunuri/ proprietăți imobile și mobile;
- De a introduce un program de informare a beneficiarilor și membrilor familiilor privind drepturile acestora în raport cu reprezentanții Instituției psihoneurologice, autoritățile administrației publice centrale și locale, instituțiilor medicale, angajatorilor, agenției de ocupare a forței de muncă, precum și atribuțiile, modalitatea de adresare la instituțiile naționale de protecție a drepturilor omului, organele de drept și Oficiul teritorial de asistență juridică garantată de stat;
- Asigurarea acomodării corespunzătoare (conforme normativelor) a infrastructurii Internatului, în vederea creării condițiilor necesare utilizării de sine stătător a încăperilor sanitare și deplasării libere la plimbări în afara blocurilor a rezidenților cu scaune rulante;
- De a renunța la politica de descurajare a rezidenților Internatului de a întemeia familii/concepe copii, ci dimpotrivă, de a informa beneficiarii instituțiilor rezidențiale privind atribuțiile sănătății reproductive, oferi acces la preparate contraceptive, asigurând că nici o decizie asupra stării sănătății pacientului nu se ia fără acordul informat al acestuia;
- Întreprinderea măsurilor necesare pentru asigurarea beneficiarilor cu asistență medicală calitativă și în volum deplin prin suplینirea statelor de personal cu medici și prin prescrierea medicamentelor în baza necesităților și tratamentului individualizat
- Continuarea eforturilor în vederea aplicării abordării individuale la stabilirea măsurilor de terapie psiho-socială. Asigurarea revizuirii periodice efective a măsurilor de suport și tratamentului prescris
- Depunerea eforturile necesare în vederea asigurării reciclării continue a personalului Internatului, inclusiv cel medical, pe chestiuni practice în domeniul drepturilor omului;
- Continuarea eforturilor de angajare în activități remunerate a rezidenților Internatului în cadrul instituției, asigurând, totodată, un nivel efectiv de protecție a drepturilor sale de muncă (concediu plătit, program de muncă adaptat, etc);

- Întreprinderea măsurilor necesare pentru asigurarea neadmiterii substituirii muncii prestate de salariații Internatului cu lucrul efectuat de beneficiarii instituției în calitate ergoterapie;
- Identificarea soluțiilor corespunzătoare pentru a asigura disponibilitatea unui spațiu personal, cu încuietoare, pentru fiecare beneficiar al instituției pentru a-și păstra lucrurile personale, inclusiv a îmbrăcămintea, etc.
- Dotarea spațiilor sanitare cu uși sau separeuri în vederea asigurării condițiilor de intimitate în veceurile și băile Internatului
- Efectuarea lucrărilor de reparație și asigurarea dotării necesare a blocului 2 al Internatului;
- Asigurarea accesului zilnic la aer /plimbări la aer liber pentru beneficiarii imobilizați la pat și a celor cu dizabilități locomotorii
- De a asigura deținerea evidenței tuturor beneficiarilor ce au plecat pe termen scurt în afara instituției și, după caz, destinația/locul aflării;
- De a asigura cazarea beneficiarilor în spații locative unde perimetrul pentru persoană să fie de cel puțin 4m2;
- De a asigura beneficiarii instituției cu îmbrăcămintea, încălțăminte, articole de igienă igienă de bază personalizate, cum ar fi săpun, șampon, pastă de dinți, elementele de igienă intimă pentru femei.

14.3 Se propune expedierea copiei prezentului raport în adresa Oficiului Avocatului Poporului.

Raport elaborat de membrii Programului Monitorizare și Raportare al IDOM

Imaginea nr. 1

Imaginea nr. 2



Imaginea nr. 3



Imaginea nr. 4



Imaginea nr. 5



Imaginea nr. 6



Imaginea nr. 7



Imaginea nr. 8

