

**Aprob,**

**Avocatul Poporului**



**Renate Weber**

## **RAPORT**

**privind vizita desfășurată la Centrul „Casa Seniorilor Zamfira” județul Prahova**

### **Sumar:**

**Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul „Casa Seniorilor Zamfira” județul Prahova, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:**

- 1. Cadrul general și organizarea vizitei**
- 2. Constatările rezultate din vizita efectuată**
- 3. Recomandări**

## **1. Cadrul general și organizarea vizitei**

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul Opțional (OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984. Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului îndeplinește atribuțiile de Mecanism național de prevenire a torturii (MNP) conform prevederilor OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate. În acest sens, MNP poate vizita, anunțat sau inopinat, locurile în care persoanele sunt private de libertate, în sensul art. 4 din OPCAT.

În temeiul OPCAT și art. 4, art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, în data de 24 octombrie 2019, a fost efectuată o vizită la Asociația „Casa Seniorilor Zamfira” – Centrul „Casa Seniorilor Zamfira” având ca obiectiv consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante.

La efectuarea vizitei au participat [REDACTAT] - asistent social, [REDACTAT] [REDACTAT] – psiholog, domnii [REDACTAT] - jurist, [REDACTAT] - medic, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, precum și domnul [REDACTAT], reprezentant al Organizației Neguvernamentale „Grupul Român pentru Apărarea Drepturilor Omului” (GRADO).

## **2. Constatările rezultate din vizita efectuată:**

### ***Organizarea și funcționarea Centrului***

Centrul „Casa Seniorilor Zamfira” (denumit în continuare Centrul) este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale Asociația „Casa Seniorilor Zamfira” cu o **capacitate de 40 de locuri** (29 de locuri disponibile, iar celelalte 11 locuri de cazare amplasate la etajul II al imobilului erau în curs de amenajare), care asigură găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centru erau persoane vârstnice (în sensul prevederilor Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, persoane care au împlinit vârsta de pensionare stabilită prin lege), cu preponderență cu domiciliul în județul Prahova.

Licențiat ca serviciu social, începând cu 12.12.2018, pentru o perioadă de 5 ani, Centrul avea posibilitatea prelungirii termenului, cu condiția menținerii serviciilor oferite în conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, iar asociația „Casa Seniorilor

Zamfira” era acreditată ca furnizor de servicii sociale, începând cu anul 2017. De asemenea, unitatea vizitată era autorizată din punct de vedere al prevenirii și stingerii incendiilor și deținea Autorizație sanitară de funcționare pentru obiectivul Cămin de bătrâni cu structura funcțională (care se află atașată autorizației) compusă din: 11 dormitoare, cabinet medical, oficiu alimentar, sala de mese, sala socializare, vestiar, grupuri sanitare, spălător.

La data efectuării vizitei, Centrul asigura găzduire și îngrijire unui număr de 25 de beneficiari (17 femei și 8 bărbați), cu vârsta cuprinsă între 64 și 92 de ani, majoritatea cu afecțiuni psihice.

În ceea ce privește fluctuația beneficiarilor, s-a constatat că în anul 2019, până la data vizitei au fost înregistrate un număr de 12 admiteri, iar numărul ieșirilor din Centru a fost de 14, o parte a beneficiarilor fiind reintegrați în familie sau transferați în centre specializate pentru persoane cu dizabilități sau în centre de îngrijiri paliative. În Registru erau și consemnări cu privire la ieșirea temporară a beneficiarilor din Centru pentru a merge în vizite, în familie sau pentru diferite controale și intervenții medicale, numărul total al înregistrărilor privind ieșirea din Centru (permanentă sau temporară), fiind de 83.

Structura personalului era cuprinsă din personal de conducere (director Centru) și personal de specialitate (medic și asistent social - program de lucru part time; asistent medical generalist - 5 posturi, din care un asistent medical șef) și personal auxiliar (infirmier – 1 post; îngrijitor – 6 posturi, bucătar – 1 post). Posturile de medic și asistent social erau asigurate prin contracte de prestări servicii. Din declarațiile reprezentanților Centrului, postul vacant de brancardier urma să fie ocupat, prezentându-se deja trei persoane la interviul pentru ocuparea postului, concursul fiind în derulare. Programul de lucru al personalului era de 8 ore/zi, cu excepția asistenților medicali și a îngrijitorilor care lucrau într-un program de lucru 12/24; pe timpul nopții asistența și supravegherea beneficiarilor fiind asigurată de o asistentă medicală și 1-2 îngrijitoare.

Cu privire la asigurarea serviciilor medicale de psihiatrie, Centrul avea încheiat un contract de voluntariat cu un medic psihiatru care venea de două ori pe lună.

Referitor la formarea profesională continuă a personalului s-a constatat că există o preocupare permanentă în acest sens, în Registrul de perfecționare continua a personalului regăsindu-se o succesiune de cursuri adresate angajaților, fiind abordate diverse teme precum: respectarea confidențialității cazurilor în cadrul centrului; prevederile Codului de etică; prevederile Cartei drepturilor beneficiarilor; prevederile procedurilor utilizate în Centru; prevenirea și combaterea oricărei forme de abuz în relația cu beneficiarii și modalități de

sesizare a formelor de abuz; metode de abordare, de comunicare și de relaționare cu beneficiarii.

De asemenea, o parte a salariaților vor beneficia, începând cu anul 2020 la un program național de formare al cărui beneficiar este Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în cadrul proiectului cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman: „Dezvoltarea sistemului de asistență socială pentru combaterea sărăciei și excluziunii sociale” ce are ca obiectiv general creșterea capacității tehnice și administrative a rețelei publice de asistență socială comunitară.

### ***Condiții de cazare***

Referitor la amenajarea spațiului, clădirea Centrului era organizată pe mai multe nivele, parter și două etaje, la momentul vizitei fiind amenajate doar parterul și primul etaj. Clădirea nu dispunea de lift; din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului a rezultat că și-au propus amenajarea unui lift în perioada imediat următoare. Dormitoarele beneficiarilor erau amenajate la parterul clădirii, cât și la etaj, la parter fiind amplasate și cabinetul medical, o sală de mese, precum și biblioteca/club. La etaj erau amplasate camerele beneficiarilor și o sală pentru servirea mesei pentru beneficiarii cazați la acest nivel.

De asemenea, curtea instituției oferea un spațiu generos pentru beneficiari, spațiu în care era amenajat un spațiu de plimbare și un foișor. În curte se mai afla în curs de amenajare și o alta clădire în care urmează a fi blocul alimentară și cantina pentru beneficiari. Din estimările președintelui asociației, lucrările la blocul alimentară și cantina urma a fi finalizate în cursul lunii decembrie 2019.

Camerele beneficiarilor erau spațioase, luminoase și încălzite corespunzător, fiind dotate cu mobilier adecvat nevoilor beneficiarilor (paturi, noptiere, masă, inclusiv spații de depozitare). După preferințele beneficiarilor, în majoritatea dormitoarelor erau instalate televizoare funcționale, conectate la rețeaua de televiziune prin cablu. Atmosfera în cadrul Centrului era una familială, camerele erau personalizate, luminoase, spațioase și primitoare, cu un nivel adecvat de confort. Pereții erau curați, igienizați corespunzător, ferestrele mari, confecționate din tâmplărie PVC cu geam termopan și site de protecție ce asigurau luminat natural suficient. Starea de curățenie și igienă din dormitoare era corespunzătoare, curățenia efectuându-se zilnic conform graficului afișat în fiecare cameră.

Încălzirea imobilului era asigurată de două centrale cu gaz situate la parter și etajul 1, iar pe holurile clădirii erau montate aparate de aer condiționat. Centrul dispunea de un sistem de supraveghere video în spațiile comune – atât în cele interioare, cât și în exteriorul clădirii.

Așezarea beneficiarilor în camere s-a făcut în funcție de preferințele acestora pentru a facilita dezvoltarea și păstrarea unor relații cordiale și a unei atmosfere relaționale în centru, astfel încât să ofere beneficiarilor sentimentul de siguranță și liniște și să răspundă, pe cât posibil și nevoii de semnificație.

La fiecare etaj erau amplasate grupuri sanitare comune, dotate cu chiuvete, cabine wc și dușuri, respectându-se prevederile legale cu privire la numărul acestora raportat la numărul beneficiarilor. Acestea erau curate și igienizate corespunzător, pavimentul era acoperit cu gresie iar pereții cu faianță. Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent fiind asigurat accesul permanent pentru baia beneficiarilor. **În cadrul vizitării spațiului s-a constatat că dușurile erau prevăzute cu cădiță înaltă ce putea face dificil accesul persoanelor cu deficiențe locomotorii în acest spațiu, iar la baia de la etaj nu erau amplasate oglinzi deasupra chiuvetelor, urmând ca în perioada imediat următoare acestea să fie instalate, personalul declarând că au fost deja comandate și urmează a fi livrate. De asemenea, atât grupurile sanitare, cât și holurile imobilului nu erau prevăzute cu bare de sprijin pentru persoanele cu deficiențe locomotorii, astfel încât să fie asigurat accesul tuturor beneficiarilor în spațiile Centrului.**

Referitor la supravegherea beneficiarilor, camerele de supraveghere video erau amplasate în exteriorul Centrului (ușa de acces în unitate) și în interiorul acestuia (doar în spațiile comune, respectiv holuri).

Centrul asigura pentru fiecare beneficiar cazarmament, lenjerie, prosoape, precum și produse pentru igiena personală, îmbrăcămintea și încălțăminte acestora fiind asigurate de către aparținători. De asemenea, Centrul oferea sprijin în achiziționarea medicamentelor și a scutecelor de unica folosință.

Centrul era conectat la rețeaua de apă și canalizare a comunei, cât și la rețeaua de gaze naturale și era dotat cu 2 centrale termice amplasate la parterul și etajul 1 al imobilului.

### ***Referitor la asistența medicală***

Centrul avea amenajat cabinet medical conform prevederilor legale cuprinse în ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale. Cabinetul medical era dotat cu mobilier (canapea de consultații, birou, dulap de medicamente și materiale sanitare), aparatură medicală (tensiometru, stetoscop, glucometru, termometre etc.), trusă medicală de prim-ajutor, frigider etc.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiarii cazați în această unitate erau acordate de medicii de familie la care erau înscriși, majoritatea beneficiarilor având domiciliul în

localitățile limitrofe. De asemenea, exista încheiat un contract de prestări servicii cu un centru medical situat în municipiul Ploiești, având ca obiect de activitate asigurarea consultațiilor de specialitate, investigațiilor și tratamentelor medicale solicitate pentru beneficiarii cazați în acest Centru. În acest contract se preciza că serviciile medicale erau acordate la cabinetul medical amenajat în Centru. Din interviurile cu beneficiarii s-a reținut că aceștia au fost vizitați de medic, au fost consultați în caz de necesitate și au primit tratament medical.

Asistența medicală, supravegherea stării de sănătate și administrarea tratamentului medical era asigurată de 5 asistenți medicali generaliști. Programul de activitate al asistenților medicali se desfășura în ture de 12/24 ore (cu excepția asistentului șef care avea un program de lucru de 8 ore zilnic), astfel încât era asigurată permanența în acordarea serviciilor medicale.

Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era responsabilitatea celor 6 îngrijitori și a unui infirmier angajați.

Asistenta medicală de serviciu efectua zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor și consemna rezultatul în Registrul raport schimb de tură. De asemenea verifica starea de curățenie și igienă din dormitoare, grupurile sanitare, oficiul alimentar și sălile de mese.

La data vizitei, toți beneficiarii cazați în Centru erau diagnosticați cu diferite afecțiuni medicale cronice (boli cardiovasculare, afecțiuni neurologice, digestive, metabolice, demențe cu deficit cognitiv, afecțiuni cerebrovasculare, afecțiuni psihice etc.).

Beneficiarii primeau tratament medical în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie sau alți medici specialiști. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în pungi individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripției medicale, de asistentul medical de serviciu.

Din verificarea documentelor medicale a rezultat că la data vizitei 23 de beneficiari primeau tratament medical recomandat de medicul de familie sau de medicul specialist, aceștia fiind diagnosticați cu diverse afecțiuni (cardiovasculare, digestive, metabolice, neurologice, psihice etc.).

Nu au existat cazuri diagnosticate cu boli infecto-contagioase în anul 2019.

Beneficiarii aveau întocmite fișe de monitorizare servicii medicale conform prevederilor cuprinse în Anexa 1 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019 privind Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, în care erau consemnate date cu privire la antecedentele medicale heredo-colaterale și personale, diagnosticul medical principal și afecțiunile asociate, tratamente urmate și recomandate etc.

Consultațiile medicale de specialitate (cardiologie, boli interne, neurologie, psihiatrie, geriatrie și gerontologie, chirurgie, oftalmologie etc.), erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor,

însoțiți de membrii ai familiei sau aparținători, la unități medicale din municipiul Ploiești, în baza biletului de trimitere întocmit de medicul de familie. În cazul beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, au fost prezentate echipei de vizită documente medicale care atestau reevaluarea periodică a acestora (scrisori medicale, bilete de externare, buletine de analize etc.).

În anul 2019 unii beneficiari au fost internați în spital în vederea reevaluării diagnosticului și a indicației terapeutice, dar **nu exista întocmit un Registru de internări/externări unde să fie consemnate informații în acest sens. De asemenea nu a putut fi prezentată o evidență a solicitărilor Serviciului Național Unic de Urgență 112, precum și a motivelor care au făcut necesare aceste solicitări.** Echipa de vizită a recomandat personalului medical și conducerii Centrului întocmirea unor registre de evidență a efectuării consultațiilor de specialitate, internărilor/externărilor și solicitărilor Serviciului 112, în scopul evidențierii tuturor serviciilor medicale acordate beneficiarilor cazați în Centru.

Din interviurile membrilor echipei de vizită cu mai mulți beneficiari a rezultat că, aceștia erau mulțumiți în general cu privire la modul de asigurare a asistenței medicale, tratamentul administrat și relația cu personalul medical și auxiliar.

**Nu exista posibilitatea acordării serviciilor de kinetoterapie și recuperare medicală, Centrul neavând prevăzut în statul de funcții posturi de kinetoterapeut sau maseur și nici contract de prestări servicii încheiat cu personal de specialitate.**

Având în vedere că unii beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni reumatismale degenerative, sechele ale bolilor cerebrovasculare, afecțiuni neurologice etc.), care aveau un grad ridicat de dependență și o autonomie funcțională redusă, **echipa de vizită a recomandat conducerii unității vizitate efectuarea demersurilor necesare în vederea asigurării terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională pentru beneficiari, fie prin amenajarea unui spațiu corespunzător, dotarea cu echipamentul necesar și angajarea de personal calificat, fie prin încheierea unui contract de prestări-servicii în acest sens.**

#### ***Referitor la hrană***

Hrana zilnică a beneficiarilor era furnizată în sistem catering, fiind încheiat un contract de prestări servicii cu o societate de profil. În Centru era amenajat un oficiu alimentar pentru recepția și distribuirea hranei, dotat cu aparatură electrocasnică (aragaz, frigider, mașină de spălat vase, cuptor cu microunde, blender etc.) și mobilier adecvat (masă, dulapuri pentru veselă, cărucior transport hrană). Starea de curățenie și igienă la oficiul alimentar era corespunzătoare, Centrul având substanțe dezinfectante pentru veselă și suprafețe în stoc suficient.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric echilibrat, corespunzător stării de sănătate și nevoilor vârstnicilor.

Masa era servită în sălile de mese amenajate în mod corespunzător, dotată cu mobilier adecvat (mese, scaune), într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă. Programul de servire a mesei și meniul zilei respective erau afișate la loc vizibil.

În ziua vizitei au fost servite la masa de prânz ciorbă de pui și mâncare de cartofi cu carne de porc, iar la desert fursecuri. Echipa de vizită a verificat hrana și a constatat că aceasta era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic, iar din discuțiile cu beneficiarii a rezultat că aceștia erau mulțumiți de calitatea hranei.

**Nu se prelevau probe alimentare din hrana servită, care să fie păstrate timp de 48 ore într-un frigider special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, nefiind respectate astfel prevederile cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.**

**Totodată, s-a constatat că Centrului nu era dotat cu un frigider cu destinație în păstrarea probelor alimentare recoltate. De asemenea, probele de mâncare recoltate anterior momentului efectuării vizitei erau păstrate într-o cratiță dintr-un frigider amplasat în bucătăria unității vizitate în care se aflau mai multe alimente.** Astfel, se recomandă recoltarea probelor de mâncare și depozitarea acestora într-un frigider cu destinație în acest sens, conform prevederilor legale în vigoare. De asemenea, echipa de vizită a recomandat conducerii Centrului instruirea personalului responsabil cu privire la respectarea prevederilor legale în ceea ce privește prelevarea și depozitarea probelor alimentare.

De precizat este și faptul că, deși Centrul avea încheiat un contract de prestări servicii cu o firmă de catering, la momentul efectuării vizitei, mâncarea pentru beneficiari a fost preparată (timp de 4 zile consecutiv) în bucătăria din cadrul unității vizitate (aspect relatat și de directorul Centrului, motivat de lipsa banilor). Totodată, **persoana care prepara mâncarea pentru beneficiari nu era calificată în acest sens și nici nu urmărea vreun curs de pregătire (bucătar sau ajutor de bucătar).** Se impune ca hrana beneficiarilor să fie pregătită și distribuită în condițiile corespunzătoare, în conformitate cu contractului de prestări servicii existent la nivelul Centrului, sau de către personal specializat.

**În ceea ce privește decesele** s-au constatat, următoarele:

În anul 2019, până la momentul efectuării vizitei, au fost înregistrate 7 decese ale beneficiarilor, dintre care 3 au avut loc în spital. Din discuțiile cu personalul medical s-a reținut că aceste decese s-au produs pe fondul complicațiilor evolutive ale afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor. Centrul facilitează și realizează formalitățile de înmormântare, conform prevederilor înscrise în contractul de furnizare servicii.



Nu au fost înregistrate evenimente deosebite în cursul anului 2019 și nici cazuri care să implice sesizarea organelor de cercetare penală.

### ***Referitor la activitățile de asistență socială***

La admiterea beneficiarilor în centru se realiza evaluarea nevoilor acestora de către personal specializat, în vederea stabilirii serviciilor ce urmau a fi asigurate, la dosarele de servicii ale beneficiarilor fiind identificate Fișe de evaluare/reevaluare, Fișa de evaluare socio-medicală, Planuri individualizate de asistență și îngrijire, **o parte a acestor documente nefiind actualizate prin reevaluarea periodică a beneficiarului (Fișa de evaluare/reevaluare, Planul individualizat de asistență și îngrijire)**. Fiecare beneficiar avea desemnat un responsabil de caz din rândul asistenților medicali, iar echipa multidisciplinară responsabilă cu implementarea planului individualizat de asistență și îngrijire era compusă din asistent medical, asistent social și îngrijitor.

**Nu era elaborat un program lunar de activități pentru promovarea vieții active, care să cuprindă activități adaptate nevoilor beneficiarilor**, activități care să necesite un minim efort fizic, mental și intelectual (gimnastică, dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură, etc.) sau activități gospodărești (la întreținerea plantelor, etc.).

În ceea ce privește activitățile de socializare, acestea constau în plimbări prin curtea Centrului și vizionarea programelor tv, fie la televizorul aflat în sala de mese, club și în unele dormitoare, acolo unde beneficiarii au dorit amplasarea acestora.

Beneficiarii petreceau cea mai mare parte a timpului împreună, în spațiile comune ale Centrului (bibliotecă/club, curtea interioră) însoțiți de personal, precum și în camere, practicând diferite jocuri (table, șah), colorând sau desenând (un număr foarte mic de beneficiari dorind să participe la astfel de activități). Una dintre asistentele medicale a declarat ca a încercat să încurajeze beneficiarii să croșeteze, oferindu-le croșetă și fir, dar beneficiarii nu s-au arătat interesați de acest tip de activitate, personalul declarând că beneficiarii se antrenează cu greu în astfel de activități.

De asemenea, Centrul încuraja menținerea contactului cu comunitatea, existând colaborări cu unitățile de învățământ din comună (Școala Generală Măgurele), elevii desfășurând diferite activități cu ocazia zilelor de naștere ale beneficiarilor, a sărbătorilor legale și religioase, dar și cu Mănăstirea Zamfira, aflată în apropiere, corul mănăstirii deplasându-se în Centru cu ocazia diferitelor sărbători religioase.

Reprezentanții Centrului au declarat că rezidenții beneficiau de asistență religioasă, atât din partea preotului din comunitate, cât și din partea preoților de la Mănăstirea Zamfira.

Cu privire la menținerea legăturii cu familia sau alte persoane relevante pentru beneficiari, s-a constatat că o parte a acestora primeau vizite în Centru, cei mai mulți vizitatori fiind membrii ai familiei, informații rezultate și din consultarea Registrului de vizite.

Niciunul dintre beneficiari nu era abandonat de familie, majoritatea fiind vizitați regulat, relația fiind menținută și prin convorbiri telefonice permanente, folosindu-se fie telefoanele proprii ale beneficiarilor sau telefonul fix sau mobil al Centrului. Pentru vizite, Centrul punea la dispoziție spațiile comune disponibile pentru activitățile de socializare, vizitatorii având acces inclusiv în camerele beneficiarilor.

În Registrul privind evidența vizitatorilor erau consemnate un număr de 1977 vizite pentru anul 2018, iar în anul 2019, până în momentul vizitei, erau consemnate 1297 înregistrări, numărul mediu al vizitelor zilnice în Centru fiind de 4 vizite. Registrul cuprindea informații privind datele de identificare a persoanei ce efectua vizita, intervalul orar al vizitei, fiind precizată și o rubrică de observații.

Cu privire la ieșirea beneficiarilor din Centru, aceștia puteau pleca la cerere, însoțiți de aparținători. De asemenea, beneficiarii puteau merge în familie pentru o perioadă de 2 – 3 zile, în special de sărbători.

Ieșirile în comunitate nu se realizau datorită faptului că starea de sănătate a unor beneficiarii nu le putea permite să participe la astfel de activități, dar și faptului că **beneficiarii nu erau încurajați suficient pentru a se implica în activități organizate în afara Centrului.**

**Materialele informative pentru beneficiarii și aparținătorii acestora nu erau afișate la loc vizibil**, la avizier fiind afișat Planul de activități de socializare ce cuprindea activitățile stabilite, persoanele responsabile și perioada de derulare a acestora, cât și Certificatul de acreditare ca furnizor de servicii sociale, Licența de funcționare a serviciului social și Autorizația Sanitară de Funcționare.

Beneficiarii și/sau aparținătorii erau informați în legătură cu procedurile Centrului la semnarea contractului și oricând solicitau acest fel de informație, iar o parte din drepturile și obligațiile beneficiarilor erau incluse și în contractul de furnizare servicii. Din declarațiile reprezentanților Centrului, beneficiarii puteau consulta la cerere Carta drepturilor beneficiarului, Ghidul beneficiarului, cât și Codul de etică al personalului, deși aceste documente trebuiau puse la dispoziția oricărei persoane (beneficiari sau aparținători) care dorea să le consulte.

Informările adresate beneficiarilor se regăseau consemnate în Registrul privind informarea beneficiarilor. S-a constatat că în acest registru erau și înregistrări eronate, ce nu făceau parte din categoria informațiilor ce trebuiau consemnate. Cu titlu de exemplu, la rubrica

tema informării erau consemnate următoarele: „ rezidenta nu mai are medicația necesară”; „lipsă schemă de tratament”; „rezidentul este agitat, neliniștit”, iar la numele persoanei informate se precizează: „familia”, ceea ce denotă **faptul că s-a făcut o interpretare eronată a completării registrelor, deoarece aceste aspecte ar fi trebuit consemnate în registrul evenimentelor deosebite, acest registru neavând nici o consemnare.**

Procedurile Centrului prevedeau organizarea de sesiuni de informare cu privire la viața sănătoasă, drepturile, obligațiile și valorile personale și ale comunității, precum și desfășurarea lunară de activități de pictură, lectură, șah, dans, gimnastică, activități gospodărești, audiții muzicale, etc.

### ***Referitor la asistența psihologică***

În momentul vizitei în Centru nu exista psiholog angajat și nici nu se încheiase un parteneriat sau contract prestări servicii/voluntariat prin care să fie asigurate serviciile psihologice prevăzute de standardele legale în vigoare: evaluările psihologice inițiale, periodice, reevaluările, suportul psihoafectiv, consilierea psihologică, necesare beneficiarilor.

În Regulamentul de Organizare și Funcționare al Centrului erau consemnate sarcini și responsabilități specifice pentru personalul de specialitate - psiholog, astfel că, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, în funcție de situația particulară a fiecărui beneficiar, evaluarea acestuia are la bază evaluări realizate de structuri cu atribuții în evaluarea complexă, fiind realizată de personalul de specialitate, psiholog, asistent social, medic, kinetoterapeut, educator, ergoterapeut, fizioterapeut. **Ținând cont de patologia (neurologică, psihiatrică), a beneficiarilor se impunea acordarea de asistență psihologică, de consiliere psihologică.**

Din verificarea aleatorie a unor dosare s-a constatat că printre documentele existente se aflau și Planuri individualizate de servicii ce cuprindeau Planul Individualizat de Îngrijire și de Asistență (evaluarea se realiza prin aplicarea scalelor IADL, ADL), cât și Fișa de evaluare socio-medicală (Scala Webster Rating), ce cuprindea servicii de recuperare și reabilitare neuromotorie, servicii de suport cu privire la consilierea beneficiarilor și a familiei.

Potrivit standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, îngrijirea și asistarea beneficiarilor în centrul rezidențial se realizase în baza evaluării nevoilor individuale și a situației fiecărui beneficiar tocmai ca aceștia să fie asistați și îngrijiți în centre și să li se asigure servicii corespunzătoare nevoilor fiecărui beneficiar. **Astfel, nu doar la admiterea în Centru se impunea ca beneficiarul să fie evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament de**

recuperare/reabilitare, riscurilor posibile, dar și periodic beneficiarii aveau nevoie de evaluare comprehensivă, inclusiv psihologică. De aceea, existența unor specialiști angajați precum psiholog sau kinezoterapeut este obligatorie.

De asemenea, pentru a monitoriza evoluția beneficiarilor, erau necesare fișe de monitorizare în care să fie consemnate desfășurarea de activități săptămânale, în funcție de particularitățile beneficiarului.

Conform prevederilor legale centrul asigura monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire /planul de intervenție.

În Centru nu se realizau activități de recuperare, ergoterapie și nici de terapie ocupațională necesare menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarilor, iar Registrul de evidență zilnică a programelor de recuperare, întocmit la nivelul Centrului nu conținea nici o consemnare.

*Referitor la incidente* s-au constatat, următoarele:

Din documentele întocmite în Centru, din declarațiile personalului, cât și din discuțiile purtate cu beneficiarii s-a constatat că nu au fost înregistrate situații deosebite sau conflictuale între beneficiari, sau între beneficiari și personalul din Centru. Neînțelegerile minore care au mai apărut între beneficiari au fost rezolvate pe cale amiabilă, de personalul Centrului. Din discuțiile cu reprezentanții Centrului a fost relatată o situație în care unul dintre beneficiari a avut o atitudine de violență verbală, fiind solicitată intervenția serviciului de urgență 112, iar beneficiarul a fost internat pentru o perioadă limitată de timp într-o instituție pentru persoane cu probleme de sănătate mintală, unde a primit un tratament specific. **Deși la nivelul Centrului erau întocmite Registrul de evidență privind incidentele deosebite și Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijență și discriminare, nu se consemnase nici o situație cu privire la acest aspect**, în fiecare dintre acestea se menționase, la sfârșitul fiecărui an, că la nivelul Centrului nu au fost înregistrate incidente deosebite sau cazuri de abuz, neglijență și discriminare. De asemenea, nu au existat cazuri de sancționare a personalului privind relația acestuia cu beneficiarii. Incidentele deosebite apărute în Centru trebuiau consemnate în Registrul de evidență privind incidentele deosebite, aici regăsindu-se situațiile care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresivități, etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral, etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului, data notificării familiei și sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, cât și măsuri luate.

În ceea ce privește dreptul beneficiarilor și al aparținătorilor acestora de a face sugestii și/sau reclamații cu privire la diverse aspecte ce țin de calitatea serviciilor oferite de instituție, s-a constatat că nu au fost formulate astfel de solicitări. În acest sens, la parterul clădirii era amplasată o cutie unde puteau fi depuse sub anonim, sesizări și reclamații (la momentul efectuării vizitei neexistând vreo sesizare/reclamație), cât și o cutie poștală, care, conform declarațiilor personalului Centrului, nu era folosită de către beneficiari.

Din discuțiile purtate cu beneficiarii Centrului s-a constatat faptul că aceștia erau mulțumiți de comportamentul personalului, de condițiile de cazare, de temperatura aerului din cameră, iluminat, hrană și apa potabilă, precum și de igiena și spațiul din curtea interioară care le oferea condiții de relaxare corespunzătoare.

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului

### **RECOMANDĂ**

**conducerii Centrului „Casa Seniorilor Zamfira” să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- Reamenajarea băilor prin montarea oglinzilor în toaleta de la etaj, amenajarea unor cădițe de duș care să faciliteze accesul persoanelor cu dificultăți de deplasare, cât și montarea unor bare de sprijin pentru persoanele cu deficiențe locomotorii, în interiorul băilor, cât și pe holuri, astfel încât să fie asigurat accesul tuturor beneficiarilor în toate spațiile Centrului.
- Recoltarea probelor de mâncare și depozitarea acestora într-un frigider cu destinație în acest sens, dotat cu termometru și grafic de temperatură.
- Pregătirea și distribuirea hranei cu respectarea aspectelor prevăzute în contractului de prestări servicii deja existent la nivelul Centrului.
- Respectarea normelor legale în vigoare cu privire la instruirea personalului angajat de la bucătărie, astfel încât în situația în care nu se mai apelează la serviciile de catering, prepararea și servirea hranei să se facă în condiții corespunzătoare, având în vedere faptul că persoana care prepara mâncarea pentru beneficiari nu era calificată în acest sens și nici nu urmase vreun curs de pregătire (bucătar sau ajutor de bucătar).
- Instruirea personalului responsabil cu privire la respectarea prevederilor legale în ceea ce privește prelevarea și depozitarea probelor alimentare.

- Reevaluarea periodică a beneficiarilor și întocmirea Fișelor de reevaluare, Fișelor de monitorizare, cât și a Planurilor individualizate de asistență și îngrijire/ Planurilor de intervenție care să cuprindă activitățile derulate/serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și/sau ameliorarea stării de sănătate a autonomiei fizice și psihice, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică), nevoile de integrare/reintegrare socială, rezultate în urma reevaluării.

- Diversificarea oportunităților de socializare pentru beneficiari, inclusiv prin încheierea de parteneriate cu organizații neguvernamentale sau alte autorități care pot dezvolta activități în care să fie implicați beneficiarii centrului.

- Atragerea de personal de specialitate, psiholog, ergoterapeut, kinetoterapeut cu scopul îmbunătățirii calității vieții, a menținerii gradului de autonomie a beneficiarilor, prin angajarea de specialiști sau încheierea unor contracte de prestări servicii cu aceștia.

- Organizarea unor activități de recuperare, ergoterapie și/sau terapie ocupațională și implicarea beneficiarilor în astfel de activități, urmărindu-se menținerea sau ameliorarea autonomiei funcționale a acestora.

- Întocmirea unor registre de evidență a efectuării consultațiilor de specialitate, internărilor/externărilor și solicitărilor Serviciului 112, în scopul evidențierii tuturor serviciilor medicale acordate beneficiarilor cazați în Centru.

- Completarea corespunzătoare a registrelor având în vedere faptul că anumite incidente nu erau consemnate în Registrul de evidență a incidentelor deosebite, ci în Registrul de informare al beneficiarilor, nefiind consemnate aspecte cu privire la incidentul apărut, consecințele asupra beneficiarului și măsurile dispuse.

- Punerea la dispoziția beneficiarilor prin afișare la avizier, cât și în spațiile pentru activități ale Centrului (bibliotecă/club) a materialelor cu privire la drepturi și obligații, precum și a altor informații referitoare la programul zilnic sau săptămânal de activități.

**București, 18.02.2020**