

Aprob,
Avocatul Poporului,



Raport

privind vizita efectuată la Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești,
județul Mehedinți

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei anunțate la Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești, județul Mehedinți, 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

În conformitate cu art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, la data de 29 iunie 2020 a fost efectuată o vizită anunțată la Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria”, Șișești, situat în satul Ciovîrnășani, comuna Șișești, județul Mehedinți.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, jurist, _____, psiholog, _____, medic, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție și reprezentant al Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului - Filiala Regională Craiova.

Obiectivele vizitei au constat în: verificarea modului în care au fost întreprinse măsurile în scopul protecției beneficiarilor împotriva contaminării cu COVID-19 și pentru respectarea drepturilor, condițiilor de cazare și alimentației persoanelor vârstnice, încetarea/suspendarea serviciilor, sesizări și reclamații ale beneficiarilor, asigurarea asistenței pentru sănătate, reabilitarea psihologică, precum și alte aspecte cu relevanță pentru Mecanismul Național de Prevenire a Torturii.

Având în vedere condițiile speciale impuse de starea de alertă decretată în România începând cu data de 15.05.2020 și în scopul desfășurării vizitei în condiții de siguranță sanitară, membrii echipei de vizită au purtat echipament individual de protecție (măști, viziere, mănuși, halate de unică folosință, botoși), iar interviurile cu beneficiarii s-au desfășurat în condiții de siguranță și confidențialitate, cu respectarea măsurilor de protecție sanitară și distanțare socială.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații referitoare la organizarea centrului

Serviciul social Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești este un centru rezidențial care asigură persoanelor vârstnice servicii de îngrijire pe perioadă

nedeterminată, administrat de furnizorul Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Mehedinți.

Clădirea în care funcționează căminul a trecut în administrarea D.G.A.S.P.C. Mehedinți, de la Primăria Șișești, prin Hotărârea Consiliului Local al comunei Șișești, pentru a fi renovată și reconfigurată, în scopul înființării unui cămin pentru persoane vârstnice. A primit acreditarea prin decizia Comisiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale Drobeta-Turnu Severin, la data de 23.03.2009. Licența de funcționare a fost eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice (M.M.F.P.S.P.V), la data de 06.10.2016. Unitatea deține Autorizația Sanitară de Funcționare, eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Mehedinți.

Căminul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, și Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului de servicii sociale.

Activitățile desfășurate în cămin sunt reglementate de prevederile legale din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 29/2019, privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Admiterea persoanelor în cămin se efectua în baza hotărârii Comisiei de internare/externare în/din căminele pentru persoanele vârstnice, la solicitarea persoanei vârstnice/reprezentantului legal/convențional.

Beneficiarii serviciilor acordate sunt persoane vârstnice care se află în situație de risc și de dificultate socială, care necesită servicii sociale, conform Planului de intervenție revizuit în urma evaluării complexe, și se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medice, din cauza bolii ori stării fizice.

După vizitarea spațiilor căminului, conducerea a prezentat reprezentanților instituției Avocatul Poporului mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, Carta drepturilor, Ghidul beneficiarului, procedurile, registrele existente, dosarele beneficiarilor etc.).

Echipa de vizită a constatat că Regulamentul de organizare și funcționare era înregistrat și semnat, dar era necesară revizuirea și aprobarea prin decizie/hotărâre a conducerii D.G.A.S.P.C. Mehedinți, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 29/2019 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului, și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de etică și Ghidul beneficiarului, nu erau aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului S1.1, Standardul 1 Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale, Modulul V – Drepturi și etică și S1.3, Standardul 1 Informare, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale - Ghidul beneficiarului este aprobat prin decizia furnizorului de servicii sociale.”).

Au fost verificate registrele și s-a constatat că nu erau întocmite și completate în conformitate cu condițiile standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019. Registrul intrări beneficiari, Registrul ieșiri beneficiari, Registrul de vizite, Registrul incidente deosebite, nu erau semnate, lipseau unele consemnări și nu erau rubricate în conformitate cu prevederile legale.

b) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul căminului erau prevăzute 20 de posturi: un șef centru, un psiholog, 5 infirmieri, 3 asistenți medicali (unul venit prin detașare pe o perioadă

determinată) și 7 personal administrativ. **Erau vacante 4 posturi: un asistent social, un asistent medical, un bucătar și un infirmier.**

Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului nu era întocmit, constatându-se că nu au fost planificate și organizate sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică. De asemenea, **nu erau înregistrări ale instruirii personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în cămin.** Astfel, nu erau respectate prevederile indicatorului S1.1, Standardul 1 Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale, Modulul V- Drepturi și etică (*„Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică”*) și indicatorului S1.3., Standardul 1 Administrare, organizare și funcționare, Modulul VI – Management și resurse umane (*„Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru. Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru”*) din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019.

c) măsurile întreprinse în scopul protecției beneficiarilor împotriva contaminării în perioada pandemiei COVID-19

Din documentele prezentate a rezultat faptul că pe perioada stării de urgență și a stării de alertă s-au aplicat o serie de măsuri de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19, constând în: izolarea preventivă a personalului căminului la locul de muncă pentru o perioadă de 14 zile, astfel încât să fie asigurate asistența medicală, hrana, igiena personală și a spațiilor, căldura și apa caldă în permanență, spălatul și igienizatul lenjeriei, asistența psihologică etc.; informarea privind măsurile de prevenție COVID-19 (măsuri de igienă și distanțare socială); monitorizarea beneficiarilor, triajul personal, completarea declarațiilor la intrarea în serviciu; respectarea circuitelor stabilite (distribuitorii și

serviciile din exterior aveau circuit diferit de cel al beneficiarilor și personalului, nu exista contact direct); asigurarea stocului de medicamente și alimente, suficient pentru desfășurarea activității în condiții normale; pregătirea și dotarea unui izolator în caz de nevoie; prelucrarea și respectarea dispozițiilor procedurilor și a ordonanțelor militare privind prevenirea infectării cu virusul COVID-19 emise de D.G.A.S.P.C. Mehedinți, atât de beneficiari, cât și de personal; suspendarea internărilor în cămin pe perioada stării de urgență, fiind păstrate legăturile beneficiarilor cu familiile, rudele (telefonic, on-line); restricționarea accesului aparținătorilor în incinta căminului, pe perioada stării de urgență, și a ieșirii beneficiarilor în comunitate; folosirea echipamentului individual de protecție (mască, mănuși etc.) și a dezinfectanților; completarea zilnic a declarațiilor pe proprie răspundere, efectuarea triajului epidemiologic etc..

Din documentele prezentate echipei de vizită și din interviurile cu beneficiarii și personalul a rezultat că până la data vizitei (29.06.2020) a existat o bună colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Mehedinți și conducerea Căminului pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești, privind măsurile de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19. Beneficiarii și personalul de serviciu au fost informați la timp, le-au fost respectate drepturile pe perioada stării de urgență și a stării de alertă, au fost asigurate legăturile beneficiarilor cu familiile sau cu alte persoane relevante pentru ei.

De asemenea, au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă, atât beneficiarilor, cât și personalului centrului.

d) încetare/suspendare servicii

Căminul deținea o procedură proprie privind încetarea/sistarea serviciilor, care **nu era întocmită în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice** („Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în anexa nr. 2 și/sau cu o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul entității publice”). **Procedurile existente în cămin nu conțineau componente**

structurale minimale (*pagina de gardă, cuprins, scop, domeniu de aplicare, documente de referință, definiții și abrevieri, descrierea activității sau procesului, responsabilități, formular de evidență a modificărilor, formular de analiză a procedurii, formularul de distribuire/difuzare, anexe, inclusiv diagrama de proces*), în conformitate cu Anexa nr. 2: Procedura documentată din Codul controlului intern managerial al entităților publice. **Procedura prezentată echipei de vizită nu era aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale, nu era datată, semnată și înregistrată și nu era întocmită în conformitate cu prevederile indicatorilor S3.1 și S3.2, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019.**

A fost verificat Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin, în perioada ianuarie – iunie 2020, și s-a constatat că erau înregistrate **8 ieșiri** din cămin prin încetarea acordării serviciilor.

Din cele 8 situații de încetare a acordării serviciilor, 7 au fost în caz de deces și una la cererea beneficiarei. În cele 7 cazuri de deces, serviciile funerare au fost acordate de membrii familiilor acestora.

A fost verificat dosarul beneficiarei care a solicitat încetarea acordării serviciilor și s-a constatat că acesta întocmise o cerere de externare la data de **17.02.2020**, către conducerea D.G.A.S.P.C. Mehedinți, întrucât dorea să locuiască la fiica ei, într-o comună din județul Mehedinți. **Cererea a fost înregistrată la D.G.A.S.P.C. Mehedinți în data de 02.03.2020, după aproape două săptămâni de la solicitare, și după ce beneficiara ieșise efectiv din centru, conform celor menționate în Foaia de ieșire, întocmită la data de 17.02.2020 de conducerea centrului.**

În referatul întocmit de inspectorul de specialitate și în hotărârea Comisiei de externare din căminele pentru persoane vârstnice, din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți, din data de **17.03.2020**, s-a menționat că externarea beneficiarei din **Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești** se va efectua începând cu data de **17.03.2020**, dar de

fapt beneficiara se externase din centru la data de 17.02.2020, cu o lună de zile înainte de a se emite hotărârea comisiei.

Echipa de vizită a constatat că au fost unele neconcordanțe și întârzieri, atât la înregistrarea, cât și la redactarea documentelor necesare pentru soluționarea cererii beneficiarei de încetare a acordării serviciilor.

S-a mai constatat că, după încetarea acordării serviciilor, nu a fost notificat în scris, în termen de 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru, serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască beneficiara, cu privire la prezența acesteia în localitate, în conformitate cu prevederile indicatorului 3.2, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, cu privire la prezența beneficiarului în localitate”.

De asemenea, căminul nu a transmis serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială avea domiciliul, reședința sau unde locuia beneficiara, în termen de maxim 30 de zile de la ieșirea beneficiarei, documente care să conțină informații despre aceasta. Nu au fost respectate prevederile indicatorului 3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială. În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește

beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.)”.

Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor nu respecta rubricația prevăzută de indicatorul 3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail)”.

Din documentele prezentate a rezultat că, în cursul anului 2020, în centru nu au existat situații de suspendare a acordării serviciilor pe perioadă determinată.

e) sesizări și reclamații

În centru exista o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor, care prezenta modalitatea de transmitere a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și unde se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor, ca de altfel toate procedurile verificate în cadrul vizitei nu erau întocmite în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2: 9.2. Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice, elaborat de Secretariatul General al Guvernului aprobat prin Ordinul 600/2018. Căminul avea un recipient de tip cutie poștală, în care se puteau depune sesizările/reclamațiile scrise, inscripționată, amplasată pe o masă în camera de zi, la loc vizibil. Beneficiarii au declarat că sunt mulțumiți de condițiile din cămin, hrana este de calitate și suficientă, personalul se comportă corespunzător, nu au motive să reclame ceva și aveau cunoștință despre existența cutiei pentru sesizări și reclamații.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că aceștia erau informați asupra modului de formulare a sesizărilor și reclamațiilor. A fost verificat și Registrul de sesizări și reclamații, în anii 2019 și 2020 nu erau înregistrate reclamații din partea beneficiarilor.

f) condiții de cazare

Căminul pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești avea o capacitate de 30 de locuri. Repartizarea beneficiarilor în camere se efectua ținându-se cont de mai multe criterii (sex, diagnostic, dependențe, obiceiuri) și de preferințe, beneficiarii având posibilitatea de a se muta ulterior, cu permisiunea conducerii căminului.

Clădirea în care funcționa căminul era structurată pe două nivele și era prevăzută cu rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități. La data vizitei erau cazați 26 de beneficiari, 10 bărbați și 16 femei, cu vârste cuprinse între 53 și 100 de ani, (independenți – 5; semidependenți -12; dependenți -9).

Căminul asigura fiecărui beneficiar un spațiu de cazare, existând 8 dormitoare cu câte 3 sau 4 paturi fiecare. Dormitoarele/camerele personale erau amenajate astfel încât să asigure un mediu confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor. Erau într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, bine iluminate și aerisite, paviment acoperit cu parchet laminat și covoare, ferestre din PVC cu geam termopan, instalații electrice și corpuri de iluminat funcționale.

Ferestrele dormitoarelor nu erau prevăzute cu site de protecție, astfel încât au fost observate numeroase insecte (muște) în spațiile căminului, aspect ce crea un disconfort evident pentru personal și beneficiari.

În unele camere (camera nr. 1 bărbați, camera nr. 4 bărbați, camera nr. 8 bărbați) pereții erau murdari, cu infiltrații și necesitau igienizare totală. De asemenea, în unele dormitoare starea de curățenie și igienă era deficitară, persistând un miros dezagreabil de urină. Echipa de vizită a constatat că nu erau respectate în totalitate prevederile indicatorului S3.2, Standard 3 Cazare Modulul IV- Mediul de Viață „Dormitoarele/camerele

personale sunt amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor”.

Exista mobilier suficient: lămpi de iluminat, dulapuri pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, televizoare, frigidere etc.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjerie de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență.

Grupurile sanitare erau curate, **dar pe tavane și pe pereți, în unele grupuri sanitare erau pete de igrasie care necesitau efectuarea unor lucrări de reparații și igienizare.** Pavimentul era acoperit cu gresie și pereții cu faianță, iar dotările constau în scaune wc cu capac, lavoare cu oglindă și căzi cu dușuri. **În câteva camere, ușile din lemn de la grupurile sanitare necesitau reparații la sistemele de închidere.** Existau unele amenajări pentru persoanele cu dizabilități (scaune speciale, bare de sprijin etc).

Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, centrul fiind dotat cu centrală proprie și boilere, iar alimentarea cu apă rece era asigurată de la rețeaua publică.

Căminul dispunea de două cluburi pentru desfășurarea activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială și două camere de zi (cluburi) mai mici, **dar dotate insuficient pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber.** Cluburile aveau mobilier suficient (mese, fotolii, scaune), televizoare, **însă lipseau diferite materiale și echipamente adecvate pentru activitățile de ergoterapie, artistice etc.** Nu erau respectate în totalitate prevederile indicatorului S 5.3., Standardul 5 Integrare/reintegrare socială, Modulul III – Activități/servicii din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: *„Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora”.*

Curtea căminului era spațioasă, avea un aspect plăcut, amenajată ca loc destinat repausului și activităților de relaxare în aer liber, avea bănci, un foișor mare, spații verzi,

arbuști și flori, spații pentru gospodărie (grădină de legume proprie), care să permită desfășurarea unor activități în aer liber și implicarea beneficiarilor în activitățile gospodărești, etc. Clădirea căminului era prevăzută, din construcție, cu două terase mari, unde beneficiarii puteau ieși în aer liber, atunci când condițiile meteorologice erau nefavorabile.

Căminul avea o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare (cameră de dezinfectare a hainelor, spălătorie cu mașină de spălat și uscător de rufe, călcătorie, magazie).

Beneficiarii intervievați au menționat că sunt mulțumiți de condițiile de cazare și de atitudinea personalului, inclusiv beneficiarii cu grad ridicat de dependență, care necesitau îngrijire zilnică (îmbrăcat/dezbrăcat, transfer în fotoliu, toaletă individuală etc.).

g) asigurarea hranei

Hrana era preparată în blocul alimentar al căminului, de către personal specializat. Bucătăria era amenajată în mod corespunzător, fiind dotată cu aparatură electrocasnică (plită electrică, sistem de ventilație funcțional, frigidere și combine frigorifice etc.), veselă din inox și mobilier adecvat (mese de lucru din inox, dulapuri pentru veselă etc.).

Personalul de la blocul alimentar purta echipament de protecție și avea analizele obligatorii efectuate la zi.

Starea de curățenie și igienă la blocul alimentar era corespunzătoare, căminul având un stoc suficient de substanțe dezinfectante pentru veselă și suprafețe.

Căminul deținea o sală de mese, amenajată și dotată cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Servirea mesei în dormitoare se practica numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permitea deplasarea acestora sau aveau nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

Conform celor menționate de personal și beneficiari, se asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ și se ținea cont în alcătuirea meniului de preferințele acestora.

Persoanele vârstnice beneficiau de 3 mese principale pe zi și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor acestora.

Programul de servire a mesei și meniul zilnic erau afișate la sala de mese. Majoritatea beneficiarilor fiind diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (cardiovasculare, neurologice, cerebrovasculare), care necesitau un anumit regim alimentar, hrana oferită respecta nevoile nutriționale specifice vârstnicilor și recomandările medicale.

Echipa de vizită a verificat hrana ce urma să fie servită la masa de prânz și a constatat că era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, păstrate timp de 48 de ore într-un frigider separat, dotat cu termometru și grafic de temperatură, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

La data efectuării vizitei, căminul avea Document de înregistrare sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, eliberat de Direcția Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor Mehedinți, valabil pentru „*recepția și depozitarea materiilor prime, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final*”.

h) asigurarea asistenței pentru sănătate

Căminul avea cabinet medical și sală de tratamente amenajate 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, dulapuri pentru depozitarea medicamentelor și materialelor sanitare), aparatură medicală (tensiometru, stetoscop, glucometru, termometre etc.), aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal etc.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiarii cazați în această unitate erau acordate de medicul de familie din localitate, la care erau înscriși toți beneficiarii.

Asistența medicală era asigurată de 3 asistenți medicali generaliști. Programul de lucru al asistenților medicali se desfășura în ture de 8 ore (7-15, 14-22), nefiind asigurată permanența în acordarea serviciilor medicale.

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

Conform prevederilor legale cuprinse în Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, Modul III Activități/Servicii, Standard 3 – Recuperare/Reabilitare Funcțională, *„centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului.”*. De asemenea, la punctul S 3.1 este prevăzut că: *„în funcție de scopul/funcțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj...”, iar la punctele S 3.2 și S 3.3 „centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabinet/săli de gimnastică, camere cu destinație special), de dotările și echipamentele necesare, precum și de personal calificat pentru realizarea acestora”*.

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 subliniat **necesitatea respectării legislației în vigoare cu privire la asigurarea 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.**

Beneficiarii aveau întocmite fișe de monitorizare servicii, **dar acestea nu erau completate corespunzător, lipsind consemnarea zilnică/săptămânală/lunară a medicației administrate. De asemenea, din verificarea fișelor de monitorizare servicii s-a reținut că nu au existat consemnări referitoare la consultațiile efectuate de beneficiari la medicul de familie sau la alți medici specialiști, internări în spital etc.** Astfel, nu erau respectate prevederile legale 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, Modulul III Activități/Servicii, Standard 2 Asistența pentru sănătate, punctul S2.4, unde se precizează că: *„Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului”*, iar la punctul S2.3 *„În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igieno-dietetic recomandat”*.

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.). Acestea erau atașate la fișele medicale ale pacienților. **Din verificarea fișelor medicale ale beneficiarilor a rezultat că nu toți beneficiarii au fost reevaluați periodic la termenul recomandat de medicul specialist.**

În anul 2020 a fost efectuată o singură internare a unui beneficiar în spital. Motivele internării au fost reprezentate de afecțiuni medicale acute (vasculare, neurologice) survenite pe fondul afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarului.

Nu au existat cazuri de infectare cu virusul COVID-19 la beneficiari sau personal.

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 către personalul de serviciu.

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

Administrarea medicamentelor de la aparatul de urgență era consemnată în Registrul de tratament medical, cu semnătura beneficiarului.

Referitor la evidența administrării medicamentelor și materialelor sanitare, echipa de vizită a constatat că **nu era întocmită condica de evidență a medicamentelor și materialelor**

consumabile, nefiind respectate prevederile legale 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, Modulul III Activități/Servicii, Standard 2 Asistența pentru sănătate, punctul S2.7, unde se precizează că *„Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele”*.

Nu au existat cazuri diagnosticate cu boli infecto-contagioase în perioada 2019-2020. În incinta căminului exista amenajat un izolator cu 3 paturi și grup sanitar propriu.

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

Centrul deținea Registrul de evidență a incidentelor deosebite în care erau consemnate evenimentele deosebite. În anul 2020 au fost consemnate 8 evenimente (7 decese și o solicitare a Serviciului 112). În fiecare caz au fost anunțate conducerea centrului, familia, medicul de familie și D.G.A.S.P.C. Mehedinți.

Referitor la numărul de decese, în anul 2020 au fost înregistrate 7 decese ale beneficiarilor, până la data vizitei. Conform certificatelor constatatoare ale deceselor, cauzele au fost reprezentate de complicațiile evolutive ale afecțiunilor medicale cronice diagnosticate ale beneficiarilor (afecțiuni cardiovasculare, renale etc.). Nu au existat cazuri care să implice sesizarea organelor de cercetare penală.

i) reabilitarea psihologică

În cadrul căminului exista un psiholog angajat din anul 2008, cu o jumătate de normă. Psihologul centrului avea drept de liberă practică din anul 2011, în specialitatea Psihologie clinică, fiind înscris în Colegiul Psihologilor din România, conform Legii nr. 213/2004 privind

exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România.

Exista un cabinet psihologic în centru, dotat corespunzător din punct de vedere tehnic (mobiliere adecvat, calculator, imprimantă etc.). Activitățile aveau loc în cabinetul psihologic și în camerele de zi din interiorul căminului, constând în principal în activități de evaluare și consiliere psihologică. La momentul vizitei **nu era întocmit un Registru de evidență a actelor profesionale**, în care acestea să fie înregistrate.

Psihologul completa următoarele documente: Evaluare/Reevaluare beneficiar, Plan individualizat de asistență și îngrijire, Fișa monitorizare. Documentele erau sumar întocmite. În Fișa de evaluare/reevaluare **nu erau consemnate nevoile psihologice identificate de către specialist**, în vederea stabilirii serviciilor ce urmau a fi asigurate, ci psihologul completa la majoritatea beneficiarilor „Consiliere în funcție de nevoi” la rubrica Nevoi educaționale/culturale/spirituale/sociale. Este absolut necesară identificarea nevoilor beneficiarilor în urma evaluării lor, pentru calibrarea unei intervenții țintite și eficiente, axate pe problemele beneficiarilor. Evaluarea psihologică se realiza anual sau la nevoie, în funcție de modificările apărute în starea de sănătate a beneficiarului.

Beneficiarii erau consiliați de către psiholog, dar deși în centru erau cazate inclusiv persoane cu afecțiuni psihiatrice diagnosticate (depresie etc.), nu exista un program săptămânal structurat de consiliere stabilit pentru niciun beneficiar. Având în vedere simptomele psihiatrice, tulburările funcțiilor cognitive, tulburările emoționale etc. consemnate la unii beneficiari, este necesară stabilirea unui plan de intervenție psihologică personalizat, cu obiective clar stabilite și termene, care să se desfășoare după un program stabilit, structurat. Ulterior consilierii psihologice, nu era completat un protocol al ședinței, care să cuprindă obiectivele acesteia, aspectele discutate etc. Consilierea psihologică era de tip individual sau de grup.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ

conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești, județul Mehedinți, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- revizuirea și aprobarea prin decizia/hotărârea D.G.A.S.P.C. Mehedinți a Regulamentului de organizare și funcționare a Cartei drepturilor beneficiarilor, a Codului de etică și a Ghidului beneficiarului, în conformitate cu prevederile legale;
- elaborarea și implementarea unui set de proceduri operaționale pentru toate activitățile Căminului pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Maria” Șișești, în conformitate cu prevederile Ordinului 600/2018 și Anexei nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019;
- planificarea și organizarea unor sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor, înscrise în Cartă și în Codul de etică a procedurilor utilizate în cămin și înregistrarea acestora;
- respectarea prevederilor legale referitoare la încetarea acordării serviciilor (întocmirea și înregistrarea corespunzătoare a cererii de încetare a acordării serviciilor, înregistrarea și redactarea documentelor necesare pentru soluționarea cererii beneficiarilor de încetare a acordării serviciilor);

- întocmirea și completarea corespunzătoare a tuturor registrelor de evidență, în conformitate cu standardele în vigoare și instruirea personalului cu privire la consemnarea datelor;
- notificarea în scris a serviciului public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urmează să locuiască beneficiarul, care a ieșit din centru pe perioadă nedeterminată, în conformitate cu prevederile legale, precum și transmiterea documentelor, care să conțină informații despre beneficiar, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, în conformitate cu prevederile legale;
- efectuarea demersurilor necesare pentru încadrarea personalului pe funcțiile vacante;
- dotarea cluburilor cu materiale și echipamente adecvate pentru desfășurarea activităților de ergoterapie, artistice pentru beneficiari;
- igienizarea dormitoarelor și a grupurilor sanitare, precum și efectuarea unor lucrări de reparații la ușile de acces la grupurile sanitare;
- montarea unor site de protecție la ferestre în scopul împiedicării pătrunderii insectelor;
- 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, conform prevederilor legale în vigoare;
- reevaluarea periodică a tuturor beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, conform recomandării medicului specialist;
- întocmirea condicii de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile și instruirea personalului medical cu privire la completarea corectă a fișelor de monitorizare servicii, conform standardelor minimale;
- întocmirea unui Registru de evidență a actelor profesionale în care să fie consemnate serviciile psihologice, numerotat, ștampilarea și înregistrat la D.G.A.S.P.C. Mehedinți;

- identificarea și consemnarea nevoilor psihologice ale beneficiarilor, astfel încât fiecare beneficiar să primească serviciile necesare în vederea menținerii și dezvoltării autonomiei psihice;
- stabilirea unui orar/program structurat de consiliere a beneficiarilor, a unui plan de intervenție psihologică personalizat pentru aceștia, și consemnarea în documente (Registru etc.) a conținutului ședinței de consiliere.

Craiova: 10 iulie 2020