

Aprob,
Avocatul Poporului,



Raport
privind vizita efectuată la Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni, județul Gorj

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei anunțate la Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni, județul Gorj, 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 16 iunie 2020 a fost efectuată o vizită anunțată la **Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni, județul Gorj**.

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, a condițiilor de cazare și a alimentației persoanelor vârstnice, protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, asigurarea asistenței pentru sănătate, consilierea 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

Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni este o instituție publică de protecție socială fără personalitate juridică, înființat în anul 1992 prin Ordinul nr. 104 din 24.04.1992 al

Secretariatului de Stat pentru Handicapați, sub denumirea de Cămin Spital pentru Bolnavi Cronici Adulți Suseni, cu personalitate juridică, aflat în subordinea Inspectoratului de Stat Teritorial pentru Handicapați Gorj.

Prin Ordonanța de urgență nr. 102 din 30.06.1992 a fost schimbată denumirea în Centru de Îngrijire și Asistență, finanțarea fiind asigurată din contribuții proprii ale beneficiarilor sau ale întreținătorilor acestora, și din sumele alocate de la bugetele autorităților administrației publice locale.

Având în vedere prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1424/2004, la data de 01.01.2005, prin Hotărârea nr. 45 din 08.12.2004 a Consiliului Județean Gorj, Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni a trecut în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj. A fost schimbată denumirea în Complexul de Îngrijire și Asistență Suseni, format din Centrul de Recuperare și Reabilitare pentru persoane adulte cu handicap grav și Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni.

Centrul rezidențial are sediul în comuna Runcu, satul Suseni, județul Gorj, funcționează în baza licenței de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice (M.M.F.P.S.P.V), la data de 17.08.2015, și deține autorizațiile și avizele de funcționare din partea Direcției de Sănătate Publică Gorj și din partea Inspectoratului pentru Situații de Urgență Gorj, în termen de valabilitate.

Centrul avea o capacitate de **65 de locuri**, nefiind îndeplinite prevederile din **Cerințe minime, Standardul 1 Organizare și funcționare, Modulul I – Managementul serviciului social din Anexa nr. 1 - Standardele minime de obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019** („Centrul rezidențial are capacitate maximă de 50 de locuri, cu excepția Centrului pentru viața independentă pentru persoane adulte, care are capacitatea maximă de 20 de locuri”).

Funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 272/2004 a asistenței sociale, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr.

17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, precum și a altor acte normative secundare aplicabile în domeniu.

Unitatea deținea Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică Gorj.

Activitățile desfășurate în centru erau reglementate de prevederile legale din Anexa nr. 1 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate, obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Admiterea persoanelor în centru se efectua în baza deciziei Comisiei de evaluare din subordinea Consiliului Județean Gorj.

Beneficiarii serviciilor acordate erau persoane adulte cu dizabilități încadrate în grad de handicap, cărora li s-a stabilit o măsură de protecție în cadrul centrului, conform criteriilor de admitere (persoană încadrată în grad de handicap, persoană cu dizabilități căreia nu i s-a putut acorda protecția sau îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate).

După vizitarea spațiilor centrului, conducerea căminului a prezentat reprezentanților instituției Avocatul Poporului mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, procedurile existente, registrele, câteva dosare ale beneficiarilor etc).

Echipa de vizită a constatat că era necesară revizuirea și aprobarea de către D.G.A.S.P.C. Gorj, prin decizie/hotărâre, a Regulamentului de organizare și funcționare, întrucât regulamentul prezentat în timpul vizitei nu era întocmit în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Drepturile beneficiarilor centrului erau stipulate în contractul pentru acordarea de servicii sociale, încheiat între conducerea căminului și fiecare beneficiar/reprezentant legal.

La intrarea în centru exista un avizier unde erau afișate materiale informative (condițiile de admitere, activitățile și serviciile oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor etc.).

Au fost verificate prin sondaj mai multe dosare ale beneficiarilor, care conțineau documentele prevăzute de standardele de calitate, **dar în două dosare nu existau planurile personalizate revizuite la interval de 6 luni de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz, nefiind îndeplinite prevederile din Cerințe minime, pct. 4, Standardul 2 Planul personalizat, Modulul III – Evaluare și planificare din Anexa nr. 1 - Standardele minime de obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019: „După perioada de maxim 6 luni de la evaluarea inițială, PP se revizuieste periodic de către echipa multidisciplinară împreună cu managerul de caz, la interval de 6 luni”.**

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

Din documentele prezentate a rezultat faptul că pe perioada stărilor de urgență și alertă s-au aplicat o serie de măsuri de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19, constând în: suspendarea vizitelor de orice fel și a activităților de voluntariat în centru; completarea declarației pe propria răspundere în contextul epidemic actual de către fiecare angajat la intrarea în serviciu; măsurarea temperaturii angajaților la intrarea în serviciu și înregistrarea într-un registru special; purtarea obligatorie a materialelor de protecție de către personal și de către beneficiari, la nevoie; limitarea accesului în alte spații decât cele în care își desfășurau activitatea și stabilirea traseelor pentru fiecare angajat, în funcție de specificul activității sale; izolarea personalului la locul de muncă; suspendarea activităților de grup; monitorizarea temperaturii beneficiarilor de două ori pe zi și consemnarea în registrul special întocmit; aerisirea naturală a camerelor beneficiarilor de cel puțin două ori pe zi, câte 30 de minute; informarea beneficiarilor cu privire la regulile de igienă care trebuie respectate în contextul epidemiei COVID-19; supravegherea beneficiarilor pentru respectarea regulilor de igienă; în cazul beneficiarilor dependenți de îngrijire, igiena personală și dezinfectarea erau asigurate de personal echipat corespunzător (mască, mănuși, ochelari de protecție etc.); menținerea curățeniei și dezinfectarea tuturor spațiilor centrului; informarea personalului cu

privire la Ghidul de prevenire a COVID -19; elaborarea și aplicarea procedurii de lucru privind izolarea beneficiarilor timp de 14 zile la revenirea din comunitate sau spital, în condițiile de prevenire a răspândirii virusului COVID -19; emiterea unor note interne pentru stabilirea căilor de acces pentru angajații centrului și limitarea accesului autovehiculelor în incinta centrului; elaborarea Planului de măsuri în cazul apariției unui caz de infectare cu COVID-19 la C.I.A. Suseni, pentru o perioadă de 14 zile; instruirea personalului cu privire la Procedura de sistem privind protecția personalului și a beneficiarilor D.G.A.S.P.C. Gorj împotriva riscurilor biologice și în special a virusului COVID-19; instituirea măsurii distanțării sociale a beneficiarilor și angajaților de minim 2 m; respectarea distanțării sociale la servirea hranei, masa servindu-se în serii; asigurarea necesarului de substanțe dezinfectante și de echipamente de protecție pentru salariați și beneficiari (mănuși, bonete, halate de unică folosință, măști, botoșei); izolarea personalului angajat la locul de muncă, în perioada 11.04.2020 – 14.05.2020 în serii de 14 zile, limitându-se astfel riscul de infectare, la intrarea în serviciu fiind efectuate testele de detectare COVID-19; instruirea personalului privind „Protocol recomandări pentru serviciile sociale aplicabile în perioada stării de alertă generată de epidemia de COVID-19”; aplicarea instrucțiunilor proprii S.S.M. privind măsurile pentru prevenirea contaminării cu noul coronavirus SARS-CoV-2 și pentru asigurarea desfășurării activității la locul de muncă în condiții de securitate și sănătate în muncă pe perioada stării de alertă; elaborarea și aplicarea Planului de continuare a activității, pe perioada stării de alertă, la nivelul C.I.A. Suseni, etc.

Din documentele prezentate echipei de vizită și din interviurile cu beneficiarii și personalul a rezultat că până la data vizitei (16.06.2020) a existat o bună colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Gorj și conducerea C.I.A. Suseni privind măsurile de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID-19. Beneficiarii și personalul de serviciu au fost informați de către șeful centrului și coordonatorul personalului de specialitate, le-au fost respectate drepturile și li s-a prelucrat Planul de continuare a activității pe perioada stării de alertă. De asemenea, au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă, atât beneficiarilor, cât și personalului din centru, și s-a asigurat achiziția și montarea dispersoarelor de soluție dezinfectantă la toate punctele de lucru și la punctele de acces.

a) protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului

Centrul deținea o procedură proprie privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale la data de 22.04.2020, întocmită în conformitate cu prevederile indicatorilor S4.1 Standardul 4 Protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, Modulul V – Protecție și drepturi din Anexa nr. 1 Standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019. În procedura prezentată erau precizate regulile cu privire la administrarea medicamentelor, modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, raportarea, investigarea și soluționarea situațiilor de neglijare, exploatare, violență și abuz etc. În procedură era precizat modul în care se consemnează/rezolvă cazurile de violență și abuz sesizate de personal, în timpul activității acestuia, în relație cu beneficiarul/familia acestuia.

Personalul centrului cunoștea procedura privind protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului. În Registrul privind perfecționarea continuă a personalului erau înregistrate 22 de sesiuni de instruire a personalului în anul 2020, fiind consemnate data și tema instruirii, numele, semnătura participanților, numele și semnătura persoanei care a realizat instruirea. Membrii echipei de vizită au constatat că se organizau anual sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic etc.

A fost verificat și Registrul de evidență a cazurilor de neglijări, exploatări, violență și abuz, în anul 2020, care era numerotat, semnat, **dar nu era structurat pe ani și înregistrat la D.G.A.S.P.C. Gorj.**

Din documentele prezentate și din interviurile cu beneficiarii și personalul prezent în centru a rezultat că în cursul anilor 2019 și 2020 nu au fost înregistrate cazuri de violență și abuz la Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni.

b) sesizări și reclamații

Centrul deținea o procedură aprobată de conducerea D.G.A.S.P.C. Gorj privind

înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor, în care se prezenta modul de informare al beneficiarilor sau reprezentanților legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în centru.

Procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor mai cuprindea durata maximă în care persoana în cauză primește răspunsul, excluderea oricăror forme de represalii asupra celor care efectuează sesizări/reclamații etc. Centrul avea două recipiente de tip cutie poștală, destinate depunerii sesizărilor/reclamațiilor, ușor accesibile beneficiarilor. Beneficiarii intervievați au declarat că sunt mulțumiți și nu au motive să reclame și aveau cunoștință de existența cutiilor pentru sesizări și reclamații.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că aceștia erau informați asupra modului de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, în conformitate cu prevederile procedurii operaționale privind sesizările și reclamațiile și ale Standardul 7 - Sesizări/Reclamații, Modulul V Protecție și Drepturi din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019.

A fost verificat Registrul de sesizări și reclamații, care era numerotat, semnat, **dar nu era structurat pe ani și înregistrat la D.G.A.S.P.C. Gorj.** În anii 2019 și 2020 nu au fost înregistrate reclamații din partea beneficiarilor.

c) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul centrului erau prevăzute **58 de posturi:** șef centru, coordonator personal de specialitate, medic, asistent social, psiholog, contabil, 10 asistenți medicali, 4 educatori, 17 infirmieri, 3 îngrijitori curățenie, magaziner, 6 muncitor calificat, 2 spălătorese, paznic.

Erau vacante 8 posturi: psiholog, asistent medical, educator, infirmier, îngrijitor curățenie, administrator, muncitor necalificat și paznic.

În urma verificării Registrului de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, s-a constatat că au fost planificate și organizate sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică (sesiuni de instruire a personalului de îngrijire privind: respectarea demnității și intimității beneficiarilor,

metodele de abordare, comunicarea și relaționarea cu beneficiarii, protecția împotriva torturii, tratamentelor inumane sau degradante, cunoașterea procedurilor utilizate în cămin etc.).

d) condiții de cazare

Centrul de Îngrijire și Asistență Suseni era amplasat în comunitate și avea o structură P+1 în care erau amenajate birourile administrative, 20 de dormitoare pentru beneficiari, cabinetul medical, sala de tratamente, sala de kinetoterapie, izolatorul, oficiul alimentar și sala de mese, sala de activități educative, camera de vizită cu bibliotecă, spălătoria, magazii etc.

Dormitoarele beneficiarilor erau situate atât la parter, cât și la etajul clădirii. La intrarea în centru exista rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități. Dormitoarele erau dotate cu 3 paturi, fiind respectate prevederile legale din Anexa nr. 1 a Ordinului Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, Modulul 1- Managementul serviciului social, Standard 2 – Găzduire, Ic 3 „*Spațiile de cazare cuprind maxim 3 paturi*”.

Dormitoarele erau amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor. Erau într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, bine iluminate și aerisite, cu pereții curați, paviment acoperit cu linoleum sanitarizat și covoare, ferestre din PVC cu geam termopan și site de protecție, instalații electrice și corpuri de iluminat funcționale.

Mobilierul era suficient (noptiere și dulapuri individuale), saltelele, lenjeria și păturile erau curate și în stare bună. Lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență.

Toate camerele erau prevăzute cu senzori de fum și butoane de alarmare în caz de incendiu sau alte evenimente neprevăzute. În dormitoare erau instalate aparate tv conectate la rețeaua de alimentare prin cablu.

Fiecare dormitor avea grup sanitar propriu. Acestea erau curate, igienizate corespunzător, dotate cu scaune wc, lavoare cu oglindă, dușuri și instalații tehnico-sanitare în

stare bună de funcționare. La grupurile sanitare existau amenajări pentru persoanele cu dizabilități (uși largi de acces, scaune speciale, bare de sprijin etc.). Centrul asigura beneficiarilor materialele necesare pentru igiena personală.

Apa rece și apa caldă erau asigurate permanent, beneficiarii având acces la baie sau toaletă, fie singuri, fie ajutați de personalul centrului. Alimentarea cu apă potabilă era asigurată din rețeaua publică și dintr-un foraj propriu în caz de necesitate. Apa caldă menajeră și căldura erau asigurate prin intermediul centralei termice proprii.

Pentru beneficiarii imobilizați la pat existau suficiente saltele antiescară, iar personalul de îngrijire era instruit în ceea ce privește manevrele de re poziționare, în vederea prevenirii apariției escarelor. Fiecare beneficiar avea întocmită o fișă de monitorizare a re poziționării, completată de personalul de îngrijire. Nu existau beneficiari cu escare.

Echipa de vizită a apreciat condițiile bune de găzduire a beneficiarilor din centru, **dar consideră că sunt necesare unele măsuri de încurajare a beneficiarilor pentru personalizarea spațiului din dormitoare cu fotografii, obiecte decorative etc., în conformitate cu prevederile din Cerințe minime, pct. 14, Standardul 2 Găzduire, Modulul I – Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime de obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019: „Centrul rezidențial încurajează beneficiarii să își personalizeze spațiul din dreptul patului cu fotografii de familie sau obiecte decorative....”.**

Curtea căminului era spațioasă, fiind amenajate trei spații de recreere pentru beneficiari, dotate cu foisoare, mese, bănci din lemn masiv, mese de ping-pong, pomi fructiferi, copaci ornamentali, grădină de zarzavaturi, viță-de-vie, fructe de pădure, la întreținerea cărora participau și beneficiarii, fiind astfel implicați în activitățile gospodărești.

Centrul deținea o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare (cameră de dezinfectare a hainelor; spălătorie cu mașini de spălat și uscător de rufe, călcătorie cu mașină de călcat rotativă profesională, masă și fier de călcat, magazie).

La data vizitei, în centru erau cazați 63 de beneficiari (34 femei și 29 bărbați), cu vârsta cuprinsă între 26 și 94 ani. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap, după cum urmează:

- 27 beneficiari în grad de handicap grav;
- 32 beneficiari în grad de handicap accentuat;
- 2 beneficiari în grad de handicap mediu;
- 2 beneficiari în grad de handicap ușor.

Toți 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.).

e) asigurarea hranei

Hrana zilnică a beneficiarilor era furnizată în sistem catering de o firmă de profil, existând încheiat un contract de prestări servicii. În cadrul centrului era amenajat oficiul alimentar și sala de mese dotate cu aparatură electrocasnică (aragaz, frigider, robot de bucătărie, boiler etc.), lavoar cu apă curentă și mobilier adecvat (mese, scaune, dulap pentru veselă etc.). Starea de curățenie și igienă era corespunzătoare.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor acestora. Cei mai mulți beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (cardiovasculare, neurologice, cerebrovasculare) și necesitau un anumit regim alimentar, iar hrana oferită respecta nevoile nutriționale specifice vârstnicilor și recomandările medicale.

Beneficiarii deplasabili serveau masa în serii, supravegheați de personalul de serviciu, iar cei cu dificultăți de deplasare și cei imobilizați la pat, în camere, ajutați de personalul de îngrijire.

Programul de servire a mesei și meniul zilei respective erau afișate.

Echipa de vizită a inspectat hrana preparată și a constatat că aceasta 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.

Conform celor menționate de beneficiari, se asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ, **dar gustările oferite între mesele principale constau în cea mai mare parte din produse cumpărate, fără a primi deserturi preparate de cel puțin trei ori pe săptămână, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului de control 3 (Ic 3), Standardul 3 Alimentație, Modulul I – Managementul serviciului social, din Anexa nr. 1 - Standardele minime de obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019: „Centrul rezidențial asigură consumul de fructe proaspete și de deserturi preparate, nu cumpărate, cel puțin de trei ori pe săptămână”.**

f) asigurarea asistenței pentru sănătate

Centrul avea amenajat cabinet medical și sală de tratamente, dotate cu mobilier adecvat (birou, canapea consultații, dulapuri pentru păstrarea medicamentelor și documentelor medicale), aparatură și instrumentar medical (tensiometru, stetoscop, glucometru, cântar, termometre, aparatură pentru sterilizare, trusă mica chirurgie etc.), aparat de urgență, echipament informatic, frigider, fiind respectate prevederile legale cuprinse în ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale.

Serviciile de asistență medicală primară erau asigurate de medicul angajat al centrului (medic specialist medicină de familie) și de medicul de familie la care erau înscriși beneficiarii cazați în centru.

Serviciile medicale erau asigurate și de 10 asistenți medicali generaliști. Programul de lucru al asistenților medicali se desfășura în ture de 12 ore, fiind asigurată permanența în acordarea asistenței medicale. Programul de activitate al medicului angajat era de 7 ore zilnic.

Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era responsabilitatea celor 17 infirmieri angajați.

Centrul avea amenajată o sală de kinetoterapie și un cabinet de balneofizioterapie dotate cu aparatură modernă de recuperare (biciclete medicinale, bandă de alergare, stepper, spalier, aparat de masaj cu raze infraroșii etc.), unde își desfășura activitatea personalul de specialitate (kinetoterapeut, maseur și asistent medical balneofizioterapie). Activitățile de recuperare/reabilitare funcțională erau consemnate în registre de evidență zilnică.

Asistenții medicali efectuau zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor și consemnau în raportul de tură.

Consultațiile de medicină generală și serviciile de asistență medicală primară erau asigurate de medicul centrului și de medicul de familie la care erau înscriși beneficiarii, și erau consemnate în fișele medicale individuale. Din discuțiile cu personalul medical a rezultat că medicul de familie se deplasa săptămânal în centru, în vederea acordării serviciilor de medicină primară. Conform datelor consemnate în Registrul de consultații medicale, în anul 2020 au fost acordate 650 consultații până la data vizitei.

Potrivit prevederilor Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, Anexa nr. 1, Modulul I Managementul serviciului social, Standardul 4 Asistența pentru sănătate, fiecare beneficiar trebuie să aibă întocmită „Fișa de monitorizare a stării de sănătate, care conține evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor accidentele, situațiile de prim ajutor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată (denumire comercială și dozaj), evidența acesteia și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii”. Astfel, chiar dacă în fișele medicale erau consemnate informații medicale referitoare la beneficiari, echipa de vizită a constatat **că nu existau întocmite Fișe de monitorizare a stării de sănătate, potrivit prevederilor legale în vigoare.**

Din verificarea fișelor medicale ale beneficiarilor s-a reținut că motivele consultațiilor medicale au fost reprezentate de afecțiuni acute ale căilor respiratorii superioare, afecțiuni digestive, cutanate, osteo-articulare, urinare etc., dar și de acutizarea afecțiunilor medicale cronice cu care erau diagnosticați beneficiarii (afecțiuni psihice, boli cardiovasculare, afecțiuni

neurologice, metabolice etc.). Echipa de vizită a constatat că **nu exista întocmit formularul de consimțământ al beneficiarului/reprezentantului legal pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale**, conform prevederilor legale cuprinse în Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, Anexa nr. 1, Modulul I Managementul serviciului social, Standardul 4 Asistența pentru sănătate, Ic 7 „*Centrul rezidențial se asigură că beneficiarul sau reprezentantul legal al acestuia și-au dat consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale.*”.

Consultațiile medicale de specialitate au fost asigurate prin prezentarea beneficiarilor la cabinete de specialitate din municipiul Târgu Jiu. În anul 2020, conform documentelor prezentate, 57 de beneficiari au efectuat consultații medicale de specialitate (neurologie, psihiatrie, endocrinologie, cardiologie, pneumologie etc.). Referitor la reevaluările periodice ale beneficiarilor diagnosticați cu boli cronice (afecțiuni psihice, diabet zaharat, afecțiuni cardiovasculare, neurologice etc.), acestea au fost efectuate conform recomandărilor medicilor specialiști.

Serviciile de medicină dentară au fost asigurate la un cabinet de specialitate situat în proximitatea centrului, costurile acestor servicii fiind asigurate din fondurile D.G.A.S.P.C. Gorj.

Conform datelor consemnate în documentele medicale, în anul 2020 au fost efectuate 7 internări ale beneficiarilor în spital. Motivele internării au fost reprezentate de afecțiuni medicale acute sau de decompensarea simptomatologiei afecțiunilor medicale cronice cu care erau diagnosticați beneficiarii. Din verificarea biletelor de externare din spital, s-a reținut că beneficiarii au primit îngrijiri medicale și tratament de specialitate până la vindecarea sau ameliorarea simptomatologiei.

În caz de urgențe medicale care au depășit competența personalului medical, a fost solicitat Serviciul Național Unic de Urgență 112. În anul 2020 au existat 8 solicitări ale Serviciului 112, motivele fiind reprezentate de afecțiuni medicale acute sau de acutizarea

afecțiunilor cronice preexistente. În 7 dintre aceste situații a fost necesară internarea beneficiarilor în spital pentru îngrijiri medicale și tratament.

Beneficiarii primeau tratament medical gratuit în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie sau de medicii specialiști. Medicamentele prescrise de medic erau achiziționate de personalul medical de la farmacia din proximitate. Medicamentele erau depozitate în condiții corespunzătoare de siguranță, în recipiente individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul medical de serviciu.

Medicamentele psihotrope erau păstrate în dulap separat asigurat cu sistem de închidere, conform prevederilor legale în vigoare.

Din verificarea documentelor medicale a rezultat că la data vizitei 16 beneficiari diagnosticați cu afecțiuni psihice primeau tratament psihotrop recomandat de medicul specialist. Administrarea tratamentului medical era consemnată în fișa de medicație a fiecărui beneficiar. Au fost verificate prin sondaj fișele de tratament și nu au fost constatate neconcordanțe între tratamentul recomandat de medic și cel administrat beneficiarilor.

La cabinetul medical exista întocmită Condica de prescripții medicamente și materiale sanitare, unde era consemnată utilizarea medicamentelor și materialelor sanitare de la aparatul de urgență.

În cadrul centrului exista amenajat un izolator cu grup sanitar propriu. Nu au existat cazuri diagnosticate cu boli infecto-contagioase în anul 2020. În anul 2019 toți beneficiarii au fost vaccinați antigripal.

g) consilierea psihologică

Centrul are un psiholog angajat din anul 2016, înscris în Colegiul Psihologilor din România din anul 2010, având atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică. Principalele activități desfășurate de acesta erau de evaluare și consiliere, și erau consemnate în Registrul de evidență a actelor profesionale, înregistrat la D.G.A.S.P.C. Gorj, dar **nu era numerotat și era un registru comun, fiind folosit și pentru înregistrarea actelor**

profesionale desfășurate cu beneficiarii Centrului de Recuperare și Reabilitare Suseni; registrul necesita o rubricație conformă cu cea recomandată de Colegiul Psihologilor din România.

Psihologul era responsabil de caz pentru 5 dintre beneficiarii centrului. A fost prezentat echipei de vizită orarul lunar al consilierilor, fiind programate în fiecare zi câte 5 consilieri. Ulterior ședinței de consiliere era întocmit un raport de consiliere pentru fiecare beneficiar consiliat. Ședințele de consiliere erau atât individuale, cât și de grup. Aveau loc în cabinetul psihologic, în salonul beneficiarului, camera de socializare. Ședințele de consiliere aveau obiective clare, bine stabilite. Săptămânal, se realizau aproximativ 25 de consilieri psihologice.

În perioada 11 – 24.04.2020 (perioada izolării la locul de muncă) s-au efectuat 98 de consilieri, iar în perioada 09.05. – 14.05.2020 s-au efectuat 47 de consilieri, inclusiv sâmbăta și duminica. S-au acordat intervenții psihologice, suport afectiv beneficiarilor, au fost sprijiniți, încurajați, păstrându-se legătura cu familiile acestora, telefonic, pentru o mai bună funcționare și stabilitate psihică, punându-se accent pe rezolvarea problemelor de natură afectivă sau interpersonală.

Din luna martie au fost întocmite 11 fișe de evaluare/reevaluare și 11 planuri individualizate de intervenție. Procedura privind evaluarea/reevaluarea beneficiarilor are ca scop personalizarea serviciilor în funcție de cerințele medico-psiho-sociale ale beneficiarului, trasând obiectivele care vor fi urmărite de către personalul specializat în relația cu beneficiarul. Evaluarea fiecărui beneficiar s-a realizat în maximum 7 zile de la data internării, pe baza acesteia stabilindu-se Planul individualizat de intervenție.

Evaluarea/reevaluarea se realiza cu participarea beneficiarului și, după caz, a reprezentantului legal, aceasta făcându-se periodic, la 12 luni, sau atunci când apăreau modificări semnificative ale stării sale psiho-fizice și la sistarea serviciilor.

Evaluarea/reevaluarea beneficiarului era realizată de o echipă multidisciplinară formată din: medic, asistent social, psiholog, kinetoterapeut, educator.

Fișa de evaluare conținea și urmărea: autonomie personală și stare fizică, greutate, preferințe și restricții alimentare, văz, auz, comunicare, sănătate bucală, dentiție, locomoție,

mobilitate generală, istoricul recăderilor, continența, medicația curentă, sănătate mentală și cogniție, preocupări, preferințe de activități, nevoi de educație, culturale, religioase, siguranța personală, riscuri, relația cu familia și alte contacte sociale, dependența de droguri, alcool, tutun.

Aparținătorul legal era invitat să participe la evaluarea/reevaluarea beneficiarului de servicii sociale, iar în cazul în care nu dorea să participe la această întâlnire semna un angajament prin care refuza acest drept, acest angajament scris fiind atașat la dosarul de servicii al beneficiarului.

În baza rezultatelor reevaluărilor și ținând cont de interesul beneficiarului și de opinia acestuia, centrul putea propune furnizorului de servicii transferul persoanei în alt tip de servicii sociale.

Planul individualizat de intervenție, în urma reevaluării, cuprindea: Programul individual de îngrijire: hrănire, igienă personală, supraveghere, menținerea sănătății; Programul individual de recuperare: recuperare medicală, balneofizioterapie, masaj, recuperare psihologică, kinetoterapie; Programul individual de integrare/reintegrare socială: informare privind drepturile sociale și a legislației, educație extracurriculară, asistență socială, consiliere.

Termenul de revizuire al Planului individual de intervenție era de trei zile de la finalizarea Fișei de evaluare/reevaluare sau ori de câte ori era necesar. Programarea activităților și serviciilor sociale era trecută în Fișa de monitorizare individuală a beneficiarului.

Planul individualizat de intervenție, realizat în baza evaluării inițiale, se întocmea pentru o perioadă de maxim 6 luni și se realiza individual. La dosarul de servicii sociale se completa fișa psihologică individuală a beneficiarului de servicii. Fișa psihologică era un instrument care servea drept centralizator a tuturor datelor de natură psihică ale beneficiarului. În fișă erau înscrise date culese din documentele beneficiarului la internare, precum și date obținute pe baza observațiilor și convorbirilor cu beneficiarul. Aceasta se efectua anual, dar și mai repede, când apăreau modificări în conduita beneficiarului

Psihologul, împreună cu echipa multidisciplinară, întocmea Fișa de monitorizare a fiecărui beneficiar, în care erau consemnate serviciile acordate beneficiarului, activitățile în care era inclus, durata acestora.

Serviciile și activitățile efectuate erau consemnate în Registrele de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională, cuprinzând: numărul curent, data, numele și prenumele beneficiarului, numărul fișei de monitorizare, servicii, interval orar, semnătura.

Referitor la activitatea psihologică în anul 2019, s-a urmărit realizarea următoarelor servicii:

- evaluare psihologică – în cadrul evaluării generale a beneficiarilor s-au evaluat 65 beneficiari, anual, conform Fișei de evaluare individuală, și s-au stabilit în cadrul echipei multidisciplinare 65 de planuri de intervenție;

- s-au întocmit 65 de fișe de evaluare psihologică, anual;

- consiliere psihologică – s-au realizat 25 ședințe pe săptămână, conform Fișei de monitorizare;

- s-a întocmit Fișa de monitorizare a fiecărui beneficiar, săptămânal.

Consilierea psihologică a avut drept obiective: promovarea stării de bine și a sănătății, dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, prevenția situațiilor care pot aduce atingere stării de bine și dezvoltării personale, îmbunătățirea relațiilor dintre beneficiari și cei din jur, acceptarea acestora indiferent de tipul sau gradul de dizabilitate; diminuarea devianțelor de conduită (consum de alcool, dependență de tutun, cafea); reducerea anxietății, creșterea rezistenței la stres, controlul furiei; întărirea încrederii în sine, diminuarea sentimentului de inutilitate; evitarea situațiilor de izolare socială și depresie etc.

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 Centrului de Îngrijire și Asistență Suseni, județul Gorj, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru

- revizuirea și aprobarea, prin decizia/hotărârea D.G.A.S.P.C. Gorj, a Regulamentului de organizare și funcționare, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019, privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități;
- efectuarea demersurilor necesare pentru încadrarea personalului pe funcțiile vacante;
- respectarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, conform prevederilor legale în vigoare;
- structurarea pe ani a tuturor registrelor de evidență și înregistrarea la D.G.A.S.P.C. Gorj;
- revizuirea planurilor personalizate după perioada de maxim 6 luni, pentru beneficiarii la care nu au fost revizuite, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- încurajarea beneficiarilor pentru personalizarea dormitoarelor cu fotografii, obiecte decorative etc., în conformitate cu prevederile din Anexa nr. 1 - Standardele minime de obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019;
- analizarea posibilității ca beneficiarii să poată primi deserturi preparate, cel puțin de trei ori pe săptămână, la gustările oferite între mesele principale, conform prevederilor legale;
- întocmirea Fișei de monitorizare a stării de sănătate și a formularului de consimțământ informat pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale, și includerea acestora în dosarul personal al beneficiarului, potrivit prevederilor legale în vigoare;

- înființarea unui Registru de evidență a actelor profesionale pentru activitatea psihologică desfășurată în centru, numerotat, șampilat, conform rubricăției stabilite de Colegiul Psihologilor din România.

Craiova: 9 iulie 2020