

Aprob,

Avocatul Poporului,

Renate Weber

RAPORT
privind vizita efectuată la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești,
județul Vrancea

Sumar:

Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești, județul Vrancea are ca obiect verificarea condițiilor de cazare și tratament din unitate și 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 (denumit în continuare OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și 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.

Având în vedere situația excepțională cu care s-a confruntat România în contextul pandemiei de coronavirus, a fost necesară aplicarea unor măsuri ferme pentru combaterea răspândirii COVID-19, iar MNP, ca entitate implicată în monitorizarea condițiilor de viață și a tratamentului aplicat persoanelor aflate în locuri de detenție, a urmărit permanent respectarea prevederilor legale și a standardelor naționale și internaționale în materia respectării drepturilor fundamentale, precum și interzicerea torturii și a altor rele tratamente.

În aplicarea principiului "do no harm", la nivelul instituției Avocatul Poporului efectuarea vizitelor de către reprezentanții MNP în forma clasică (prezența fizică a membrilor echipei de vizitare în unitate) a fost suspendată, începând cu data de 19 octombrie 2020.

Având în vedere prevederile art. 19 din OPCAT care precizează că: "Mecanismele naționale de prevenire au cel puțin următoarele atribuții: a) examinarea în mod regulat a tratamentului aplicat persoanelor private de libertate în locurile de detenție în sensul art. 4 [...]", precum și precizările Subcomitetului ONU din Avizul adoptat în cadrul celei de-a 40-a Adunări (10-14 februarie 2020) conform cărora "MNP-urile sunt libere să stabilească modul în care consideră că pot răspunde cel mai bine provocărilor pe care le prezintă pandemia în zonele lor de competență. MNP-urile ar trebui să-și adapteze metodele de lucru pentru a face față situației cauzate de pandemie pentru a proteja publicul, personalul din centrele de detenție, deținuții și pe ei înșiși", a fost aprobată efectuarea vizitei, prin folosirea unor metode alternative, printre care menționăm: solicitare copii documente, contactarea conducerii unităților vizitate în scopul purtării unor discuții prin e-mail/telefon/skype, aplicarea unor chestionare beneficiarilor și personalului angajat, purtarea unui dialog cu beneficiarii și cu personalul unității prin telefon, prin e-mail sau pe skype.

În temeiul OPCAT, precum și a art. 4, art. 16 alin. (1), art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborate cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, în data de 24.02.2021, a fost efectuată o vizită la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobesti, județul Vrancea, având ca obiective consolidarea protecției persoanelor aflate în locuri de detenție împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție, care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa de vizitare a fost formată din: doamna (jurist), domnul (medic) și domnul (asistent social), consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului, precum și domnul reprezentant al organizației neguvernamentale Asociația Romilor Creștini "Calea, Adevărul și Viața" Bacău.

Pe tot parcursul vizitei a existat un dialog permanent cu reprezentanții centrului (șef centru, reprezentant D.G.A.S.P.C. Vrancea, personal medical, personal asistență socială), membrii echipei de vizitare apreciind disponibilitatea acestora de a furniza informațiile și documentele necesare atingerii obiectivelor vizitei.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată.

Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobesti, județul Vrancea este o instituție de asistență socială, fără personalitate juridică, fiind înființat de furnizorul Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, conform Hotărârii nr. 65/30.06.2010 a Consiliului Județean

Vrancea. Capacitatea centrului este de 35 de locuri, din care erau ocupate 29 de locuri. Scopul centrului este protecția de tip rezidențial a vârstnicilor prin desfășurarea de servicii sociale, care să răspundă nevoilor sociale, speciale și individuale ale vârstnicilor care solicită aceste servicii.

Centrul funcționează cu respectarea Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, precum și a Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, iar standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul nr. 29/2019 pentru 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 cantinele sociale.

Unitatea se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

Beneficiarii centrului sunt persoane vârstnice, aflate în situații de dificultate, fiind în imposibilitatea de a se putea întreține singure, parțial sau total, persoane vârstnice care nu se pot gospodări singure sau necesită îngrijire specializată, sau persoane vârstnice care se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii, ori stării fizice sau psihice. Din cei 29 de beneficiari, 15 erau femei și 14 bărbați, cu vârste cuprinse între 62 și 92 ani, iar 23 de beneficiari dețineau certificat de încadrare în grad de handicap. De asemenea, 13 persoane nu aveau aparținători legali, fiind cazuri sociale pentru care statul suportă integral cheltuielile de instituționalizare. La data efectuării vizitei nu erau beneficiari izolați sau aflați în carantină.

Conducerea Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești, județul Vrancea era asigurată de către un șef centru, acesta luând parte la discuțiile cu membrii echipei de vizitare.

Centrul funcționa cu un număr total de 24 de angajați, conform prevederilor Hotărârii nr. 164/24.09.2020 a Consiliului Județean Vrancea, dintre care:

- a) personal de conducere: 1 (șef centru);
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență: 23 (medic - 1; asistent social - 1; psiholog - 1; educator - 2; instructor de educație - 1; asistent medical - 6; inspector de specialitate - 1; economist - 1; infirmier - 6; îngrijitor - 1; muncitor calificat - 2).

La data efectuării vizitei, **erau vacante postul de medic și un post de asistent medical, membrii echipei de vizitare considerând necesar să se ia măsurile legale pentru asigurarea corespunzătoare a asistenței medicale a beneficiarilor, prin efectuarea demersurilor pentru angajarea personalului medical pe posturile vacante.**

Conform informațiilor primite de la conducerea centrului, personalul unității avea fișe de aptitudine profesională avizate de medicul de medicina muncii pentru anul în curs.

Finanțarea cheltuielilor Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești era asigurată, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) bugetul Consiliului Județean Vrancea;
- c) bugetul de stat;
- d) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice, din țară și din străinătate;
- e) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- f) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Referitor la fondurile alocate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților din centru, acestea au fost apreciate de personalul unității ca fiind suficiente desfășurării activității centrului. Conform informațiilor furnizate de către șeful centrului, în perioada pandemiei de COVID-19 nu au fost probleme privind asigurarea nevoilor de bază (alimente, medicamente etc.), iar aprovizionarea centrului cu materiale de protecție și substanțe dezinfectante s-a făcut constant, în cantități suficiente.

Cazarea beneficiarilor se făcea într-un corp de clădire format din parter, etaj și mansardă. Camerele erau dotate cu 2, 3 sau 4 paturi, fără baie proprie. În camere se putea observa mobilierul format din paturi, televizor, masă cu scaune, noptiere. Hainele beneficiarilor erau păstrate în dulapurile de pe holurile centrului. Membrii echipei de vizitare au observat că o parte a **mobilierului era uzat sau defect, apreciind ca fiind necesar să se efectueze demersuri pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare prin achiziționarea unor paturi, noptiere sau comode care să corespundă nevoilor beneficiarilor.**

La parterul centrului erau 3 camere de cazare, sala de mese, cabinetul medical, izolatorul și 3 grupuri sanitare. La etaj erau 10 camere de cazare, două grupuri sanitare, o sală de socializare, precum și cabinetul infirmierilor, iar la mansardă erau amenajate birourile pentru personalul administrativ, precum și cabinetele psihologului și al asistentului social. Centrul avea bucătărie și sală de mese, însă motivat de faptul că hrana beneficiarilor era asigurată în sistem catering de către o firmă specializată, acestea erau folosite doar pentru distribuirea hranei și igienizarea veselei folosite la servirea mesei de către beneficiari. Sala de mese era dotată cu mobilierul necesar servirii alimentelor, cu chiuvetă, televizor, mobilier depozitare veselă și alimente etc. Beneficiarii cu mobilitate redusă serveau masa în camere ajutați de personalul de serviciu. Meniul era întocmit pe o perioadă de o lună, existând două tipuri principale: meniul comun și meniul de regim pentru beneficiarii suferind de diabet zaharat.

Au fost purtate discuții cu personalul centrului și cu reprezentantul D.G.A.S.P.C. Vrancea referitoare la valoarea/zi a hranei asigurate beneficiarilor din centru. Conform meniului prezentat membrilor echipei de vizitare, beneficiarilor le erau asigurate zilnic între 2500-3200 calorii, la o valoare/zi de 15,23 lei alocată pentru hrana beneficiarilor, meniul comun cuprinzând următoarele alimente: mic dejun – telemea de vacă, parizer de porc, pâine, ceai; gustare – napolitane, prăjitură sau eugenie; prânz - ciorbă de carne cu pui, tocană de legume cu carne de pasăre, pâine, apă plată; gustare - biscuiți cu cremă, corn mixt sau clementină, banană, portocală; cină – cartofi gratinați, gogoșari la oțet, pâine. Din informațiile primite a reieșit că **valoarea/zi în cuantum de 15,23 lei alocată pentru hrana beneficiarilor este insuficientă pentru asigurarea în mod optim a necesarului rezidenților, existând numeroase situații în care s-a constatat cantitatea și calitatea necorespunzătoare a hranei distribuite.** Mai mult, **valoarea/zi în cuantum de 15,23 lei alocată pentru hrana beneficiarilor nu corespunde prevederilor legale în domeniu, având în vedere că H.G. nr. 903/2014 privind stabilirea nivelului minim al alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice și private de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice, în Anexa: Nivelurile alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice prevede o valoare/zi în cuantum de 16,6 lei alocată pentru hrana beneficiarilor din cămine pentru persoane vârstnice.** Din informațiile primite de la conducerea centrului a reieșit că, referitor la acest aspect, au fost efectuate numeroase demersuri de către reprezentanții centrului și ai Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea către firma de catering, însă inițiativele s-au finalizat cu constatarea faptului că valoarea/zi alocată este insuficientă pentru creșterea cantității și calității meniului distribuit beneficiarilor. **Având în vedere că H.G. nr. 903/2014 privind stabilirea nivelului minim al alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice și private de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice prevede la art. 3 că "În limita bugetelor aprobate, consiliile județene, consiliile locale ale sectoarelor municipiului București și consiliile locale ale municipiilor, orașelor și comunelor pot aproba, prin hotărâre, la propunerea direcțiilor generale de asistență socială și protecția copilului,**

respectiv a serviciilor publice de asistență socială, un quantum al alocației de hrană mai mare decât cel stabilit prin prezenta hotărâre”, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile legale pentru creșterea valorii/zi alocată pentru hrana beneficiarilor, astfel încât să se asigure în mod corespunzător cantitatea și calitatea meniului distribuit beneficiarilor, cu respectarea legislației în domeniu.

Încălzirea spațiilor se realiza cu două centrale termice (pe gaz metan), achiziționate și montate în toamna anului 2020, iar în vederea accesului facil al beneficiarilor de la parter la etaj și invers, fusese achiziționat un scaun elevator pentru persoanele cu dizabilități, scaun care era în curs de montare la data efectuării vizitei.

Conform informațiilor furnizate de către conducerea unității, au fost realizate demersuri pentru îmbunătățirea condițiilor de cazare a beneficiarilor, fiind achiziționate la finalul anului 2019 diverse bunuri cum ar fi: saltele, saltele antiescară, lenjerie etc.

Referitor la acordarea asistenței medicale, din informațiile primite de la personalul centrului a reieșit că unitatea avea un cabinet medical dotat corespunzător cu mobilier (dulapuri de medicamente, masă, pat consultații), cu aparatură medicală (glucometru, tensiometru, pulsoximetru, termometru, frigider medicamente, stativ perfuzoare), precum și cu un aparat de urgență. Există de asemenea un spațiu destinat depozitării medicamentelor și documentelor medicale, precum și un spațiu care funcționa ca izolator.

Serviciile de asistență medicală erau asigurate, conform informațiilor conducerii centrului și a documentelor studiate, de către un medic de familie care avea cabinetul medical individual la o distanță de circa 8 km de unitate. Centrul a avut angajat un medic până în luna august 2020, însă la data efectuării vizitei postul era vacant și nu existau contracte de prestări-servicii sau de colaborare cu alți medici de specialitate. Asistența medicală era asigurată și de 6 asistenți medicali, care lucrau în ture de 12/24, precum și de un număr de 6 infirmieri. **Având în vedere acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile legale pentru asigurarea unei asistențe medicale optime, prin ocuparea postului vacant de medic.**

Dintre cei 29 de beneficiari cazați în centru, 23 erau încadrați în grad de handicap. Un număr de 6 beneficiari aveau gradul I de handicap, 13 beneficiari erau încadrați în gradul II de handicap, iar un număr de 4 rezidenți aveau gradul III de handicap. Pentru deplasare 9 beneficiari foloseau fotoliul rulant, iar un beneficiar folosea cârjele. Ca și patologie întâlnită, cele mai frecvente afecțiuni erau cele psihiatrice: schizofrenie, demență, boală Alzheimer, retard mental, existând un număr de 9 beneficiari cu astfel de diagnostice, dar era prezentă și o patologie somatică: hipertensiune arterială, diabet zaharat.

Conducerea centrului a prezentat Autorizația Sanitară de Funcționare eliberată de către Direcția de Sănătate Publică Vrancea în data de 25.01.2011, în baza declarației pe propria răspundere a directorului general al Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea pentru obiectivul Centru Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești, având ca obiect de activitate: ”activități de asistență socială cu cazare”, **fără a exista însă și viza anuală. Ca urmare a acestui aspect, echipa de vizitare consideră necesară efectuarea tuturor demersurilor pentru obținerea vizei anuale pe Autorizația Sanitară de Funcționare a centrului.**

Cu privire la autorizarea sanitar-veterinară a centrului, în urma unei adrese a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea, Direcția Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Vrancea a comunicat faptul că acest centru nu face obiectul înregistrării sanitar-veterinare și pentru siguranța alimentelor, conform legislației în vigoare.

Referitor la infecția cu COVID-19 și la acțiunile desfășurate cu scopul protecției beneficiarilor și limitării efectelor infecției, din documentele trimise a reieșit faptul că la nivelul centrului au fost dispuse măsuri de protecție a personalului și a beneficiarilor, prin instruiți periodice, încă de la începutul pandemiei, precum și dotarea cu materiale de protecție și substanțe dezinfectante pentru întreg personalul centrului și pentru beneficiari.

În perioada aprilie-mai 2020, pentru a reduce cât mai mult contactul cu persoanele din exteriorul centrului, personalul de îngrijire a fost împărțit în două grupe, iar vizitele aparținătorilor au

fost sistate. Cu toate acestea, în luna aprilie 2020, un număr de 24 de beneficiari și 12 salariați au fost confirmați infectați cu COVID-19, măsura dispusă de Direcția de Sănătate Publică Vrancea fiind internarea lor în Spitalul Orășenesc Adjud – spital suport COVID-19. Dintre cei 24 de beneficiari internați, unul care prezenta multiple comorbidități a decedat, cauza decesului fiind stop cardio-respirator în contextul infectării cu COVID-19.

Conducerea centrului a pus la dispoziția echipei de vizitare un răspuns al Direcției de Sănătate Publică Vrancea, transmis în urma solicitării formulate de către medicul D.G.A.S.P.C.-C.R.P.V. Odobești cu privire la derularea evenimentelor, în ceea ce privește acordarea asistenței medicale unui beneficiar, care este posibil să fi contribuit la declanșarea focarului de infecție COVID-19.

Astfel, la data de 01.04.2020, un pacient din cadrul centrului a fost prezentat în cadrul Unității de Primiri Urgențe a Spitalului Județean de Urgență "Sf. Pantelimon" Focșani cu un sindrom febril, în urma investigațiilor medicale infirmându-se infecția cu COVID-19. Conform indicațiilor primite în spital, s-a inițiat un tratament medical în cadrul centrului, însă la data de 03.04.2020, din cauza persistenței simptomatologiei, acest pacient a fost prezentat din nou la spital, fiind internat în cadrul secției de boli infecțioase, dar fără a se face test COVID-19. După externare, ca urmare a deteriorării stării de sănătate, pacientul este din nou transportat la secția de boli infecțioase, unde, la data de 10.04.2020, în urma efectuării testului COVID-19 se pune diagnosticul de infecție cu noul coronavirus. Ulterior, la data de 18.04.2020 un număr de 25 de beneficiari au fost trimiși la Spitalul din Adjud, din cauza pozitivării testelor recoltate la data de 16.04.2020, unde au și fost internați.

Următorul episod de infectare a debutat la data de 29.05.2020, când doi beneficiari și un angajat au fost depistați pozitivi și au fost transportați la secția de boli infecțioase a Spitalului Județean din Focșani.

După luna mai 2020 nu au mai fost semnalate cazuri de infectare, nici în rândul beneficiarilor și nici al personalului angajat. De asemenea, din informațiile furnizate de către personalul centrului se arată faptul că începând cu luna octombrie 2020 tot personalul a fost testat săptămânal de către Direcția de Sănătate Publică Vrancea, iar beneficiarii au fost testați doar în cazul apariției unei simptomatologii relevante.

În cadrul efectuării vizitei au fost analizate mai multe documente medicale, printre care menționăm: registrul de consultații, registrul de tură al asistentelor medicale, foi de observație clinică generală ale pacientului, fișe medicale, registrul de tratamente etc.

Registrul de consultații cuprindea o serie de consemnări referitoare la datele de identitate ale pacientului, examene clinice împreună cu diagnosticul și tratamentul prescris de medic, precum și eventualele recomandări medicale. De la începutul anului 2020 și până pe data de 19 august 2020 (data încetării contractului de muncă al medicului angajat al centrului), era înregistrat un număr de 44 de consultații, ulterior acestei date consultațiile beneficiarilor fiind realizate de către medicul de familie și consemnate în documentele cabinetului medical individual.

De asemenea, conducerea centrului a prezentat un document intitulat Foaie de observație a beneficiarului, care cuprindea consultațiile realizate la medicul de familie, rețetele prescrise de acesta, monitorizarea evoluției unor afecțiuni acute sau biletele de trimitere la medicii specialiști. Ambele documente însă **nu aveau un format tipizat, toate datele medicale fiind consemnate într-o manieră nesistematică, neputând fi urmărită o ordine a acestora. În consecință, echipa de vizitare consideră necesară întocmirea unui registru de consultații și a unei foi de observație clinică într-un format tipizat, astfel încât datele completate să poată fi urmărite în mod facil.**

Totodată, au fost studiate fișele de medicație ale beneficiarilor, care cuprindeau tratamentele efectuate, cu indicarea modului de administrare, precum și cu semnătura cadrului medical care efectua serviciul respectiv.

În cadrul centrului exista, de asemenea, un document intitulat Registru pentru tratamentul escarelor și a episoadelor de agitație psihomotorie, care cuprindea, cazurile de beneficiari cu aceste patologii. Din studierea acestuia s-a remarcat cazul unei beneficiare cu o escară situată în regiunea sacrată, care **era în evidență cu această afecțiune de la începutul anului 2020, continuând pe tot parcursul acestui an, fiind în tratament chiar și la data efectuării vizitei.** Deși din relatările

conducerii centrului a rezultat faptul că unitatea dispunea de un număr de 3 saltele antiescară, precum și faptul că s-a realizat pansamentul zilnic al escarei acestui beneficiar, **membrii echipei de vizitare consideră necesară o reevaluare din punct de vedere medical a acestui caz, prin prezentarea pacientului unui medic specializat în această patologie.** În ce privește cazurile de agitație psihomotorie, acestea erau doar consemnate, fiind menționat numai momentul producerii lor, fără a se oferi și alte detalii (tratament, evoluție). Având în vedere acestea, **membrii echipei de vizitare consideră necesară completarea informațiilor din registru cu date despre tratamentul, evoluția, supravegherea stărilor de agitație psihomotorie, având în vedere posibilitatea apariției diverselor complicații.**

Raportul de tură era completat de asistenta medicală de serviciu și conținea informații despre realizarea triajului epidemiologic, despre monitorizarea beneficiarilor (tensiunea arterială, temperatură, saturația în oxigen a sângelui, valoarea glicemiei în cazurile în care era nevoie), despre evoluția stării de sănătate, administrarea medicației sau date despre eventualele consultații la medicii specialiști. Tratamentele erau administrate în conformitate cu indicațiile primite de la medici. Conform informațiilor primite de la personalul centrului, în cazul modificării simptomatologiei beneficiarilor se lua inițial legătura telefonic cu medicul de familie, iar dacă exista o înrăutățire a stării de sănătate se solicita direct ambulanța, prin intermediul numărului unic de urgență 112.

Au fost de asemenea studiate fișele de monitorizare zilnică a beneficiarilor, care cuprindeau date despre tensiunea arterială, puls, temperatură, **nefiind completate și cele referitoare la glicemie și la diureză. Ca urmare a acestui aspect, membrii echipei de vizitare consideră necesară completarea tuturor rubricilor din fișele de monitorizare cu datele respective.**

Echipa de vizitare a solicitat documente care să ateste îndeplinirea procedurii de informare a beneficiarilor sau a reprezentanților legali și obținerea ulterioară a consimțământului acestora în legătură cu acordarea asistenței medicale, însă **conducerea centrului nu le-a putut pune la dispoziție, motivând că nu au avut cunoștință că sunt necesare, astfel încât nu au fost întocmite.**

Conform Ordinului nr. 29/2019 pentru 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 cantinele sociale, **există obligația centrului de a informa beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată**, astfel la Anexa I, modulul M.III.- S 2.2. se precizează că "Centrul informează beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată". De asemenea, **beneficiarii/reprezentanții legali sunt informați de la admitere cu privire la asistența medicală asigurată în centru**, conform standardului menționat anterior, modulul M.III.-ImS2.2. care precizează că "Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală acordată este consemnată în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor."

Având în vedere aceste aspecte, **membrii echipei de vizitare consideră necesară efectuarea demersurilor pentru întocmirea formularelor de consimțământ informat pentru acordarea asistenței medicale asigurată în centru, în conformitate cu prevederile legale în vigoare menționate anterior.**

Referitor la programele de kinetoterapie, exista un Registru privind evidența recuperării și reabilitării beneficiarilor, unde erau enumerate tipurile de servicii oferite. Se practicau exerciții de gimnastică respiratorie, exerciții de reeducare a echilibrului, a mersului etc. **Acestea erau efectuate de către un asistent medical, neexistând un kinetoterapeut specializat.** Conform standardelor minime de calitate referitoare la recuperarea și reabilitarea funcțională, "centrul dispune de personal specializat angajat sau achiziționează serviciile specialiștilor". În consecință, **membrii echipei de vizitare consideră necesar ca personalul din conducerea centrului să întreprindă demersurile necesare pentru a asigura în mod corespunzător beneficiarilor servicii de recuperare și reabilitarea funcțională, de către personal specializat (fiziokinetoterapeut).**

În cadrul unității vizitate exista un Registru de intrare-ieșire din centru, în care erau consemnate și decesele beneficiarilor. Studiind acest registru, a rezultat faptul că în anul 2020 a existat

un număr de 5 decese. Conducerea centrului a pus la dispoziția echipei de vizitare notificările adresate Consiliului de Monitorizare a Implementării Convenției privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități cu privire la decesul a 3 beneficiari ai centrului din anul 2020, care se încadrau în această categorie. Într-un caz era vorba de o persoană de 83 de ani cu grad grav de handicap, suferind de boală Parkinson și accident vascular cerebral ischemic sechelar. A doua persoană avea 73 de ani, grad accentuat de handicap și suferea de astm bronșic, insuficiență cardiacă congenitală și boală Parkinson. A treia persoană avea 64 de ani, grad accentuat de handicap, iar în ceea ce privește circumstanțele decesului erau notate tulburările neuropsihice, starea de grand mal epileptic, insuficiența venoasă cronică și osteoporoza.

Membrii echipei de vizitare au analizat și Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, care **conținea 4 asemenea activități, ultima fiind desfășurată în anul 2016.** Conform prevederilor Ordinului nr. 29/2019 pentru 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 cantinele sociale, Anexa I, modulul M.VI. Standard 2 Resurse Umane S2.5 ” **Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii. Planul de instruire și formare profesională este disponibil la sediul centrului.**” Drept urmare, **membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile pentru elaborarea planului de instruire și formare profesională, precum și completarea registrului privind perfecționarea continuă a personalului.**

În ceea ce privește Registrul de informare al beneficiarilor, acesta cuprindea un număr de 9 activități în anul 2020, precum și 3 activități în anul 2021. Din punct de vedere medical erau realizate în special ședințe de informare a beneficiarilor cu privire la măsurile de autoprotecție în contextul apariției pandemiei de COVID-19, însă erau și informări cu privire la problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, în vederea afirmării drepturilor și a demnității acestora. Tematica abordată în cadrul ședințelor de informare viza și informarea cu privire la anumite drepturi și obligații ale beneficiarilor (drepturi la învoire, dreptul de a participa la vot etc.), educație privind un stil de viață sănătos (informare cu privire la efectele consumului de alcool asupra organismului etc.) sau cu privire la serbarea anumitor zile internaționale – (de ex. ziua internațională a persoanelor cu dizabilități). Referitor la acest aspect, **membrii echipei de vizitare consideră necesar să se continue campania de informare și conștientizare privind măsurile implementate în centru pentru prevenirea răspândirii SARS-CoV-2, prin intermediul ședințelor de consiliere individuală sau de grup, precum și prin intermediul materialelor tipărite (broșuri, flyere).**

Referitor la Registrul de evidență a incidentelor deosebite, din studierea acestuia s-a constatat că au existat în anul 2020 un număr de 17 consemnări ale unor evenimente, printre care menționăm: decesul unor beneficiari, acutizarea unor afecțiuni preexistente cu solicitarea serviciului de urgență 112 și trimiterea beneficiarilor la Spitalul Focșani, precum și apariția și modul de gestionare a focarului de infecție cu COVID-19 din cadrul centrului. Registrul conținea informații despre data producerii incidentului, natura acestuia, datele de identitate ale beneficiarului, data notificării familiei sau a instituției competente, precum și măsurile luate. **S-au identificat unele cazuri în care nu era respectată ordinea cronologică a descrierii evenimentelor, acestea neputând fi ușor monitorizate.** Ca urmare, **echipa de vizitare consideră necesar să se ia măsuri ca toate consemnările din Registrul de evidență a incidentelor deosebite să se realizeze cu respectarea cronologiei producerii acestor incidente.**

Referitor la urgențele medicale majore, personalul mediu era instruit să apeleze la numărul de urgență 112. În cursul anului 2020 și până în luna februarie 2021 a fost înregistrat un număr de 19 cazuri de astfel de solicitări. Beneficiarii au fost transportați la Spitalul Județean din Focșani pentru asistență medicală, motivele fiind: agitație psihomotorie, stări de inconștiență, stări generale alterate, dificultăți de micționare.

Un număr de 27 de beneficiari fuseseră vaccinați antigripal în luna octombrie 2020. De asemenea se începuse imunizarea contra infecției cu noul coronavirus, fiind deja efectuată prima doză de vaccin, urmând ca pe data de 15 martie 2021 să fie administrat rapelul.

Referitor la acordarea asistenței sociale, centrul avea angajat un asistent social, dar acesta se afla în concediu fără plată de aproximativ un an raportat la data vizitei, activitatea de asistență socială fiind preluată de un inspector de specialitate din cadrul centrului, fără studii de specialitate, a cărui activitate era supervizată, din punct de vedere metodologic, de un asistent social din aparatul propriu al D.G.A.S.P.C. Vrancea.

În cadrul vizitei au fost verificate mai multe documente existente la dosarele beneficiarilor (Fișe de evaluare/reevaluare, Fișe de monitorizare servicii, Planuri individualizate de asistență și îngrijire) și s-a constatat că acestea respectau prevederile standardelor minime de calitate aplicabile în domeniu referitoare la structura documentelor, modul de completare, informațiile conținute, structura echipei multidisciplinare, termenele de revizuire etc.

Referitor la menținerea relațiilor cu familia, s-a constatat că exista o cameră special amenajată pentru desfășurarea vizitelor dintre beneficiari și membrii familiilor sau alte persoane. Începând cu luna martie 2020 au fost suspendate vizitele desfășurate în centru, conform informațiilor furnizate de către conducerea centrului, legătura beneficiarilor cu familia fiind întreținută prin intermediul apelurilor telefonice sau video.

De asemenea, potrivit informațiilor primite de la personalul centrului, beneficiarii care puteau comunica aveau telefoane mobile proprii și comunicau din proprie inițiativă cu familia. Persoanele dependente, care necesitau ghidare și sprijin, primeau asistență din partea personalului centrului pentru a purta convorbiri telefonice sau video cu aparținătorii. Consemnarea vizitelor se făcea în Registrul vizitelor, care era completat cu un număr de 12 vizite în anul 2020, după data de 15 martie 2020 vizitele fiind suspendate, până la ridicarea stării de urgență.

În ceea ce privește respectarea drepturilor persoanelor cu deficiențe motorii, s-a constatat că centrul avea amenajate 2 rampe de acces în interior, băi accesibilizate și sistem de ghidare (mână curentă) pe holuri. Pentru accesul facil al persoanelor cu dizabilități între parter și etaj, a fost achiziționat un scaun elevator. În centru erau găzduite 9 persoane care se deplasau cu ajutorul fotoliului rulant și o persoană care se deplasa cu ajutorul cârjelor. Potrivit informațiilor furnizate de conducerea centrului, 60% dintre fotoliile rulante existente în centru erau noi și fuseseră achiziționate prin intermediul Casei de Asigurări de Sănătate Vrancea, iar celelalte fotolii erau în bună stare de funcționare și fuseseră primite cu titlu de donație de la diferite persoane juridice.

Referitor la activitățile educative, de recreere, socializare și de petrecere a timpului liber, s-a reținut faptul că centrul dispunea de o sală destinată activităților de recreere și socializare (club) situată la etajul 1 al clădirii centrului, iar în exterior era amenajat un parc cu alei, bănci, foișor.

Activitățile educative și de socializare se desfășurau în baza unui Plan anual de socializare și se concretizau în organizarea unor seminarii, expoziții, programe de lectură, muzică, dans, recitaluri de poezie, activități de confecționare felicitări, ornamente etc. De regulă, activitățile erau organizate cu prilejul sărbătorilor religioase importante, al serbării zilelor internaționale relevante pentru activitatea centrului (Ziua internațională a persoanelor cu dizabilități, Ziua internațională a femeilor, etc.) sau a altor evenimente importante (de ex. Anul Nou). Potrivit informațiilor furnizate de șeful centrului, până la momentul instaurării stării de urgență în România se organizau activități educative și de socializare (spectacole, deplasări, serbarea zilelor de naștere etc.) cu sprijinul colaboratorilor din 3 unități de învățământ.

Centrul avea amenajată o mică bibliotecă și primise și o donație constând în volume de carte de la Biblioteca Județeană Vrancea dar, potrivit informațiilor furnizate de personal, existau foarte puțini cititori în centru.

Referitor la dreptul de a face sesizări și reclamații s-a reținut că în centru era amplasată o cutie pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, precum și un registru pentru consemnarea acestora dar, în urma consultării registrului s-a constatat că, în ultimii 2 ani, acesta nu era completat cu nicio sesizare. Cutia pentru sesizări era deschisă periodic de către o comisie din care făceau parte angajați

ai centrului și reprezentanți ai beneficiarilor. Având în vedere acest aspect, **membrii echipei de vizitare consideră că beneficiarii ar trebui încurajați să-și exprime opinia cu privire la serviciile primite în centru, în mod anonim, prin depunerea unor observații, sesizări sau reclamații în cutia destinată acestui scop.**

Referitor la existența materialelor informative privind activitățile derulate și serviciile oferite, centrul avea conceput un material informativ (pliant) în care erau detaliate activitățile și terapiile oferite de centru, precum și un număr de telefon de contact la care persoanele interesate erau invitate să sune. Era întocmit Ghidul beneficiarului, document care era pus la dispoziția beneficiarilor și reprezentanților legali/familiilor acestora și care cuprindea informații detaliate referitoare la: misiunea serviciului, capacitate, public țintă, serviciile oferite, condiții de cazare, condițiile de accesare a serviciului, termenii cheie ai contractului de servicii, prevederi legate de contribuția beneficiarului sau a familiei. De asemenea, era întocmită o Cartă a drepturilor beneficiarilor care era pusă la dispoziția rezidenților, pentru informare.

Potrivit informațiilor conducerii centrului, unitatea dispunea de cantități suficiente de alimente pentru asigurarea alimentației fiecărui beneficiar timp de 48 de ore, potrivit standardelor minime de calitate aplicabile unităților rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, dar **nu dispunea de un stoc de apă pentru beneficiari pentru o perioadă de 48 de ore.** Membrii echipei de vizitare apreciază că **echipa de management a centrului trebuie să se conformeze prevederilor standardelor minime de calitate în domeniu și să întreprindă demersuri pentru asigurarea unui stoc de apă potabilă necesar beneficiarilor, pentru o perioadă de cel puțin 48 de ore.**

3. Recomandări.

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

a) Conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vrancea să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Angajarea personalului medical pe posturile vacante (medic și asistent medical), astfel încât asistența medicală asigurată beneficiarilor să fie corespunzătoare nevoilor specifice ale acestora.
2. Creșterea valorii/zi alocată pentru hrana beneficiarilor, astfel încât să se asigure în mod corespunzător cantitatea și calitatea meniului distribuit beneficiarilor, cu respectarea prevederilor H.G. nr. 903/2014 privind stabilirea nivelului minim al alocației zilnice de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice și private de asistență socială destinate persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice.

b) Conducerii Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Odobești, județul Vrancea să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Îmbunătățirea condițiilor de cazare prin achiziționarea unor paturi, noptiere sau comode care să corespundă nevoilor beneficiarilor.
2. Efectuarea tuturor demersurilor pentru obținerea vizei anuale de funcționare a centrului pe Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de către Direcția de Sănătate Publică Vrancea.
3. Îmbunătățirea asistenței medicale prin întocmirea registrului de consultații și a foilor de observație clinică într-un format tipizat, precum și completarea în mod corespunzător a tuturor documentelor medicale, având în vedere că la data efectuării vizitei Registrul pentru tratamentul escarelor și a episoadelor de agitație psihomotorie nu era completat cu date despre tratamentul,

evoluția, supravegherea stărilor de agitație psihomotorie, iar fișele de monitorizare zilnică a beneficiarilor nu cuprindeau date referitoare la glicemie și la diureză.

4. Reevaluarea din punct de vedere medical a beneficiarului cu escară prin prezentarea acestuia la un medic specializat în această patologie.

5. Întocmirea formularelor de consimțământ informat pentru acordarea asistenței medicale, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 29/2019 pentru 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 cantinele sociale.

6. Asigurarea în mod corespunzător a serviciilor de recuperare și reabilitare funcțională a beneficiarilor, de către personal specializat (fiziokinetoterapeut).

7. Elaborarea planului de instruire și formare profesională, precum și completarea registrului privind perfecționarea continuă a personalului, conform prevederilor standardelor în domeniu.

8. Întocmirea unui registru de consultații și a unei foi de observație clinică într-un format tipizat, astfel încât datele completate să poată fi urmărite în mod facil.

9. Respectarea cronologiei producerii incidentelor în consemnările din cadrul Registrului de evidență a incidentelor deosebite.

10. Asigurarea unei rezerve de apă pentru toți rezidenții centrului, pentru o perioadă de minim 48 de ore, în conformitate cu standardele minime de calitate aplicabile centrelor rezidențiale pentru persoane vârstnice.

11. Informarea periodică a beneficiarilor și încurajarea acestora cu privire la posibilitatea de a-și exprima opinia referitoare la serviciile primite, prin redactarea și depunerea unor observații, sesizări sau reclamații în cutia destinată acestui scop.

12. Continuarea campaniei de informare și conștientizare privind măsurile implementate în centru pentru prevenirea răspândirii SARS-CoV-2, prin intermediul ședințelor de consiliere individuală sau de grup, precum și prin intermediul materialelor tipărite (broșuri, flyere).

Bacău, 16.03.2021