

4-70 / 10008 / 19.04.2021

Aprob,
Avocatul Poporului,



Renate Weber

Raport

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

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei anunțate la Centrul de Îngrijire și Asistență Dobrița, 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 25 martie 2021 a fost efectuată o vizită la Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Dobrița, județul Gorj, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj.

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

În contextul epidemiologic actual impus de pandemia de COVID-19, vizita a fost anunțată și a avut următoarele obiective: verificarea condițiilor de cazare, protecția împotriva neglijării, exploatării, violenței și abuzului, sesizări și reclamații, asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, verificarea măsurilor întreprinse pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei, precum și a altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

Având în vedere condițiile speciale impuse de situația pandemică actuală și în scopul desfășurării vizitei în condiții de siguranță sanitară, membrii echipei de vizită au purtat echipament individual de protecție, iar interviurile cu personalul și beneficiarii s-au desfășurat în condiții de siguranță și confidențialitate, cu respectarea măsurilor de protecție și distanțare fizică.

Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații referitoare la organizarea centrului

Centrul de Îngrijire și Asistență Dobrița este o instituție publică de protecție socială fără personalitate juridică, înființată prin Ordonanța de Urgență nr. 102/30.06.1999, în locul fostului „Cămin de Bătrâni Dobrița”.

În conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1424/2004, la data de 01.01.2005, prin Hotărârea Consiliului Județean Gorj nr. 45/08.12.2004, centrul a trecut în subordinea Direcției de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj, fiind parte componentă a Complexului de Îngrijire și Asistență Dobrița.

Este amplasat în comunitate, în satul Dobrița, strada Regele Mihai I, nr. 158, comuna Runcu, județul Gorj, existând acces la mijloacele de transport în comun.

În cadrul Complexului de Îngrijire și Asistență Dobrița funcționează două servicii sociale: Centrul de Îngrijire și Asistență Dobrița (C.I.A.) și Centrul de Abilitare și Reabilitare pentru Persoane Adulte cu Dizabilități Dobrița.

C.I.A. Dobrița 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, **pentru o perioadă de 5 ani, al cărei termen de valabilitate expirase la data de 17.08.2020.** Deține autorizații și avize de funcționare din partea Direcției de Sănătate Publică Gorj și a Inspectoratului pentru Situații de Urgență Gorj, în termen de valabilitate.

Centrul are o capacitate de 50 de locuri și funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de: Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile în domeniu.

Activitățile desfășurate în centru sunt 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 face în baza deciziei Comisiei de evaluare din subordinea Consiliului Județean Gorj și a dispoziției conducerii D.G.A.S.P.C. Gorj.

Beneficiarii serviciilor acordate sunt 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 careia nu i s-a putut acorda protecția sau îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate).

În timpul vizitei au fost verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, Raportul de activitate pentru anul anterior, procedurile existente, registrele disponibile, câteva dosare ale beneficiarilor etc.). **Echipa de vizită a constatat că erau întocmite Codul de etică,**

Regulamentul de organizare și funcționare, Raportul de activitate, dar nu erau avizate de Furnizorul de Servicii - D.G.A.S.P.C. Gorj, 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 art. 8 din contractul pentru acordarea de servicii sociale încheiat între conducerea centrului și fiecare beneficiar/reprezentant legal.

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 și consemnarea în registrul special întocmit; aerisirea naturală a camerelor beneficiarilor de cel puțin două ori pe zi; 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; 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, pentru desemnarea persoanei responsabile cu coordonarea activităților de prevenire și control a infecției cu virusul și pentru desemnarea persoanei responsabile cu instruirea personalului și a beneficiarilor; elaborarea Planului de măsuri în cazul apariției unui caz de infectare la C.I.A. Dobrița; 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; 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. Dobrița etc..

Din documentele prezentate a rezultat că de la debutul pandemiei COVID-19 până la data vizitei, în urma testărilor efectuate pentru depistarea infecției cu virusul SARS-CoV-2, în centru au fost depistați infectați 20 de angajați și 11 beneficiari.

Dintre cei 11 beneficiari, 5 au fost spitalizați în spitalele suport COVID de pe raza județului Gorj, iar 3 au decedat, prezentând multiple comorbidități. Un pacient a decedat la Spitalul Târgu Cărbunești (spital COVID), altul la Spitalul Județean de Urgență Târgu Jiu, iar al treilea la sediul C.I.A. Dobrița.

Echipa de vizită a constatat că nu au existat probleme de management a cazurilor de deces din partea personalului angajat al centrului rezidențial.

Au fost efectuate demersurile legale prevăzute în Procedura privind asistența în stare terminală sau de deces a beneficiarilor, au fost înștiințate familiile decedaților și au fost raportate la timp decesele, în conformitate cu prevederile legale. Beneficiarii decedați au fost preluați de familii pentru efectuarea procesiunilor funerare, potrivit prevederilor art. 9 pct. 7 din contractul pentru acordarea de servicii sociale încheiat, și nu au fost înregistrate sesizări sau reclamații în acest sens.

După fiecare caz de infectare cu virusul SARS-CoV-2 a fost efectuată dezinfecția prin nebulizare a tuturor spațiilor unității, iar beneficiarii infectați și contactii lor au fost izolați. În toate cazurile au fost anunțați medicul de familie și reprezentanții legali, s-a menținut permanent legătura cu D.S.P. Gorj, iar personalul implicat a purtat echipamentul complet de protecție (inclusiv combinezon de protecție).

În urma derulării campaniei de vaccinare, dintre cei 48 de beneficiari internați în centru, 45 de beneficiari au fost vaccinați, 2 beneficiari au refuzat vaccinarea, iar unui alt beneficiar nu i s-a administrat vaccinul, având contraindicații de la medicul de familie.

Din documentele prezentate și din interviurile cu beneficiarii și personalul a rezultat că până la data vizitei (25.03.2020) a existat o bună colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Gorj, conducerea C.I.A. Dobrița și Direcția de Sănătate Publică Gorj, privind măsurile de management a situației generate de epidemia de COVID-19. Beneficiarii și personalul de serviciu au fost informați de către șeful centrului și personalul 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.

Totuși, ținând cont de faptul că au fost depistate mai multe cazuri de infectări cu virusul SARS-CoV-2, atât la beneficiari, cât și la personal, recomandăm conducerii centrului o mai mare rigurozitate în respectarea protocoalelor sanitare și a măsurilor recomandate de către D.G.A.S.P.C. Gorj și D.S.P. Gorj, pentru a preveni apariția unor noi cazuri de infectare.

c) 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 modul de identificare și semnalare a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, raportarea, investigarea și soluționarea acestora, modul de administrare a medicamentelor 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 13 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 în anul 2021, până la data vizitei, nu se realizase nicio sesiune de instruire cu personalul centrului. Ultima sesiune cu privire la recunoașterea formelor de neglijare, exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual a fost realizată în luna ianuarie 2020. Echipa de vizită recomandă conducerii centrului să organizeze mai multe sesiuni de instruire cu personalul, conform prevederilor legale din**

Ordinul nr. 82/2019, cu diverse teme, ținând cont de problemele multiple apărute în contextul pandemic actual.

A fost verificat și Registrul de evidență a cazurilor de neglijări, exploatări, violență și abuz, întocmit pentru anul 2021, care era întocmit în conformitate cu prevederile legale.

Din documentele prezentate și din interviurile cu beneficiarii și personalul prezent în centru a rezultat că în cursul anilor 2020 și 2021 nu au fost înregistrate cazuri de violență și abuz la Centrul de Îngrijire și Asistență Dobrița.

d) sesizări și reclamații

Centrul deținea o procedură aprobată de conducerea D.G.A.S.P.C. Gorj privind înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor, în care se prezenta modul de informare a beneficiarilor sau reprezentanților legali despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în centru, durata maximă în care persoana în cauză primea răspunsul, excluderea oricăror forme de represalii asupra celor care efectuează sesizări/reclamații etc.. Centrul avea un recipient de tip cutie poștală destinat depunerii sesizărilor/reclamațiilor, ușor accesibil. Beneficiarii intervievați au declarat că sunt mulțumiți și nu au motive să reclame și aveau cunoștință de existența acestei cutii.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că erau informați asupra modului de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, în conformitate cu prevederile procedurii operaționale și ale Standardului 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 rubricat corespunzător, lipsind rubrica privind modul de soluționarea a relamației (numărul și data comunicării răspunsului către petent), nefiind întocmit conform prevederilor din procedură.**

În anii 2020 și 2021 nu au fost înregistrate reclamații din partea beneficiarilor/aparținătorilor legali.

e) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul centrului erau prevăzute **57 de posturi**, fiind ocupate 48 de posturi: un șef centru, un asistent social, un psiholog, un inspector de specialitate (secretariat resurse umane), un referent (contabil), 8 asistenți medicali, un terapeut ocupațional, un instructor de ergoterapie, 2 instructori

de educație, 15 infirmieri, 3 îngrijitori curățenie, un maseur, un administrator, un magaziner, 4 muncitori calificați, două spălătorese, 3 paznici, un muncitor necalificat.

Erau vacante 9 posturi: un coordonator personal de specialitate, un medic, 2 infirmieri, 2 muncitori calificați (fochist și lenjereasă), un îngrijitor curățenie, 2 paznici.

În urma verificării Registrului de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, s-a constatat că în cursul anului 2021, până la data vizitei, nu se întocmise Planul anual de instruire și formare profesională pentru personalul din C.I.A. Dobrița, în conformitate cu prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 11 și 12, Standardul 1 Organizare și Funcționare, Modulul I – Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

Echipa de vizită recomandă conducerii C.I.A. Dobrița și conducerii D.G.A.S.P.C. Gorj urgentarea demersurilor pentru întocmirea Planului anual de instruire și formare profesională, în conformitate cu prevederile legale, ținând cont de schimbările apărute în ultima perioadă în activitățile desfășurate și în mod special pentru respectarea procedurilor specifice impuse de contextul epidemiologic actual.

f) condiții de cazare

Clădirea centrului este compusă din parter și etaj, fiind construită din fonduri europene de către Consiliul Județean Gorj.

La intrarea în centru exista rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități, iar pentru accesul la etaj se folosea ascensorul.

Centrul era compartimentat în module, fiecare modul fiind compus din două dormitoare, hol și un grup sanitar pentru cele două dormitoare, existând 22 de dormitoare (11 la parter și 11 la etaj). Erau dormitoare cu câte două sau 3 paturi, iar la parter era amenajat și un izolator cu 3 paturi. Tot la parter existau o sală de kinetoterapie și masaj, oficiul alimentară, sala de mese, spațiul de socializare cu o suprafață de 143,93 m², un grup sanitar, spălătoria, magazii etc..

Etajul clădirii era compus din spații de cazare identice cu cele de la parter, exceptând izolatorul. La etaj erau amenajate cabinetul medical, cabinetul infirmierelor, cu grup sanitar propriu, spații de depozitare etc..

Dormitoarele erau dotate cu maxim 3 paturi, unele reglabile, 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*”.

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

Mobilierul era suficient (noptiere și dulapuri individuale), exista frigider pentru beneficiari în toate holurile de la intrarea în camere. Saltelele, lenjeria și păturile erau curate și în stare bună, iar lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență. Pentru beneficiarii imobilizați la pat existau suficiente saltele antiescară.

În camere erau instalate aparate tv și senzori de fum conectați la centrala de alarmare în caz de incendiu.

Grupurile sanitare erau curate, igienizate corespunzător, dotate cu scaune wc, lavoare cu oglindă, cabine cu 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 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, iar apa caldă și căldura prin intermediul centralei termice proprii.

Centrul deținea o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare (cameră de dezinfectare a rufelor; spălătorie cu mașini de spălat și două uscătoare de rufe profesionale, călcătorie cu masă, fier de călcat și o magazie).

Curtea căminului este spațioasă (10.000 m²), fiind amenajate unele locuri de recreere pentru beneficiari, prevăzute cu bănci de lemn și mese, între clădirea administrativă, situată în imediata apropiere, și pavilionul de cazare. În curte erau plantați pomi fructiferi, viță-de-vie, flori, **dar nu existau amenajate foișoare conform prevederilor din Cerințe minime, pct. 6, Standardul 2 Găzduire, Modulul I –**

Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

În curtea căminului era amenajată o capelă utilizată în cazurile de deces ale beneficiarilor.

La data vizitei, în centru erau cazați 48 de beneficiari (27 femei și 21 bărbați), cu vârsta cuprinsă între 19 și 95 de ani. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap, după cum urmează:

- 24 beneficiari în grad de handicap grav;
- 19 beneficiari în grad de handicap accentuat;
- 2 beneficiari în grad de handicap mediu;
- 3 beneficiari în grad de handicap ușor.

Dintre cei 48 beneficiari ai centrului 33 erau dependenți, 8 semidependenți și 7 independenți.

La sosirea echipei de vizită în centru, beneficiarii care ne-au întâmpinat erau îmbrăcați corespunzător, erau bucuroși și își manifestau mulțumirea față de condițiile din acest centru.

Beneficiarii intervievați au menționat că erau mulțumiți 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 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 blocul alimentară cu bucătărie și sală 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. Conducerea centrului a luat măsurile necesare pentru servirea mesei de către beneficiari, prin asigurarea distanțării fizice și respectarea măsurilor de prevenție.

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.

Echipa de vizită a verificat 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 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”.**

h) 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.

Asistența medicală a beneficiarilor era asigurată de medicul de familie din localitate, la care toți beneficiarii erau înscriși, de 9 asistenți medicali generaliști, 15 infirmieri, kinetoterapeut, maseur etc..

Toți beneficiarii aveau întocmite dosare medicale, în care erau consemnate: evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, accidentelor, urgențele, recomandările medicilor specialiști privind tratamentul de urmat etc.

Medicul de familie era prezent săptămânal în centru sau în caz de urgențe, în vederea acordării serviciilor de medicină primară. Au fost acordate beneficiarilor 743 de consultații în anul 2020 și 190 în anul 2021.

Consultațiile medicale de specialitate erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la cabinete de specialitate din municipiul Târgu Jiu. În anul 2020, 38 de beneficiari au efectuat consultații medicale de specialitate (cardiologie, endocrinologie, neurologie, psihiatrie, pneumologie etc.), iar în anul 2021, tot 38 de beneficiari.

Serviciile de medicină dentară se efectuau la un cabinet de specialitate din Târgu Jiu, costurile acestora fiind asigurate din bugetul de venituri și cheltuieli al D.G.A.S.P.C. Gorj.

În anul 2020 au fost înregistrate 14 internări ale beneficiarilor în spital, cu afecțiuni medicale acute sau decompensări a simptomatologiei afecțiunilor medicale cronice, iar în anul 2021 au fost efectuate 3 internări. În caz de urgențe medicale era solicitat Serviciul Național Unic de Urgență. În anul 2020 au existat 14 solicitări ale Serviciului 112, iar în anul 2021 au existat 3 solicitări ale serviciului.

Beneficiarii primeau tratament gratuit în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie sau de medicii specialiști, medicamentele erau depozitate în siguranță, în recipiente individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripțiilor medicale de către personalul medical de serviciu.

Medicamentele psihotrope erau păstrate într-un dulap metalic închis, conform prevederilor legale. La data vizitei, 29 de beneficiari diagnosticați cu afecțiuni psihice primeau tratament psihotrop recomandat de medicul specialist.

Administrarea tratamentului medical era consemnată în fișa de medicație a fiecărui beneficiar.

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

Asistența medicală era asigurată permanent prin programul de ture al personalului medical.

Centrul avea amenajată o sală de kinetoterapie și masaj, dotate cu aparatură de recuperare (bicicletă ergonomică, mingi și masă Bobat, bandă de alergare, spalier, aparat de vibromasaj, roată pentru umăr, bancă pentru abdomene, săculeți cu nisip de diferite greutateți, gantere, placă echilibru, plan înclinat etc.), unde își desfășura activitatea personalul de specialitate (kinetoterapeut, maseur).

În cabinetul medical existau două frigidere în care se păstrau testele pentru depistarea diferitelor afecțiuni transmisibile, vaccinuri și medicamente. Cabinetul era dotat cu sterilizator și targă mobilă.

Personalul de îngrijire era instruit referitor la manevrele de re poziționare, în vederea prevenirii apariției escarelor. Nu existau beneficiari cu escare.

i) asistența psihosocială

Asistența psihologică era asigurată de un psiholog angajat cu normă întreagă din anul 2005, înscris în Colegiul Psihologilor din România în anul 2010, având atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică. Psihologul dispunea de un cabinet psihologic dotat corespunzător, unde se asigura securitatea emoțională a beneficiarilor și confidențialitatea actului psihologic. **Nu exista un Registru de evidență a actelor profesionale**, conform Hotărârii Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România, nr. 3

din 27 septembrie 2013, privind evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică. Conform art. 3 al acestui act, se desprinde obligația ca activitățile psihologice furnizate de către psihologii salariați să fie evidențiate în registrul de evidență a actelor profesionale, realizat atât pe suport hârtie, cât și pe suport electronic. Conform alin. 2, „*activitățile de consiliere psihologică și de psihoterapie se evidențiază numai prin înscriere în registrele profesionale*”. Astfel, trebuie înființat un Registru de evidență a actelor profesionale, pe suport hârtie și electronic, care să fie numerotat și înregistrat la secretariatul unității în fiecare an, care să fie păstrat la sediul centrului, și să cuprindă doar înregistrări cu privire la asistența psihologică acordată în centru. Registrul se imprimă conform modelului avizat și publicat de către Colegiul Psihologilor din România, fiind numerotat și securizat prin aplicarea parafei și a semnăturii psihologului. La momentul vizitei, documentele psihologice erau înregistrate în Registrul de intrări-ieșiri al Complexului.

Principalele activități desfășurate de către psiholog erau de evaluare și consiliere. Evaluarea inițială a fiecărui beneficiar se realiza în maximum 5 zile de la data admiterii, dar psihologul **nu folosea decât metoda observației**. Informațiile despre caracteristicile psihologice ale persoanelor trebuie fundamentate pe o evaluare adecvată, care să susțină științific și metodologic afirmațiile și concluziile psihologului (recomandări, evaluări). Astfel, evaluarea psihologică implică utilizarea instrumentelor de evaluare psihologică: observație, anamneză, interviu, teste, adecvate scopului pentru care se face evaluarea. Toți beneficiarii aveau întocmită o Fișă de evaluare. Reevaluarea se făcea periodic, la 6 luni, sau atunci când apăreau modificări semnificative ale stării psiho-fizice ale beneficiarilor și la sistarea serviciilor. Evaluarea /reevaluarea beneficiarului se realiza de către echipa multidisciplinară formată din: psiholog, asistent social, asistent medical, kinetoterapeut, educator. Nevoile psihologice ale beneficiarilor erau consemnate în Modulul 3 din Fișa de evaluare a beneficiarului, dar **Fișele de evaluare consultate nu erau aduse la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal și nici semnate de către aceștia**, nefiind astfel respectate prevederile art. 11 Standard 1 – Evaluare – Modulul III – Evaluare și planificare din Ordinul nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități: „*Echipa multidisciplinară aduce Fișa de evaluare la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal și fiecare dintre părți o semnează*”.

În baza Fișei de evaluare/reevaluare se întocmea Planul personalizat pentru fiecare beneficiar. În Planul personalizat erau consemnate obiectivele și activitățile prin care acestea vor fi atinse, frecvența activităților, durata lor, materialele necesare și modalitatea de intervenție. Termenul de întocmire al Planului era de trei zile de la finalizarea Fișei de evaluare/reevaluare sau ori de câte ori este necesar. Planul

personalizat era reanalizat la fiecare 6 luni și era adus la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal. În anul 2020 au fost întocmite 100 de Fișe de evaluare/reevaluare și 100 de Planuri personalizate de servicii, iar în anul 2021 au fost întocmite 5 Fișe de evaluare/reevaluare și 5 Planuri personalizate de servicii. S-a constatat că Fișele de evaluare/reevaluare și Planurile personalizate de servicii erau semnate de către asistentul social, **dar nu folosea parafa profesională la întocmirea documentelor**, conform art. 10 din Hotărârea nr. 8 din anul 2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali, privind acordarea treptelor de competență profesională, publicată în Monitorul Oficial, partea I, nr. 315 din data de 9 mai 2011.

În dosarele beneficiarilor nu s-au regăsit fișe de monitorizare, conform prevederilor art. 4 Standard 1 – Evaluare – Modulul III – Evaluare și planificare din Ordinul nr. 82/2019: *„Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.”*

Există un program lunar al consilierilor, fiind programate câte 5 consilieri în fiecare zi. După ședința de consiliere se întocmea un Raport. Ședințele de consiliere erau atât individuale, cât și de grup. Ele aveau loc în cabinetul psihologic, în dormitorul beneficiarului sau în spațiul de socializare. Principalele obiective care erau atinse prin intermediul consilierii psihologice erau: promovarea stării de bine și a sănătății, dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, prevenția situațiilor care aduceau atingere stării de bine și dezvoltării personale; îmbunătățirea relațiilor dintre beneficiari, reducerea anxietății, creșterea rezistenței la stres, frustrare, controlul furiei, întărirea încrederii în sine, în forțele proprii, diminuarea sentimentului de inutilitate, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie etc.

Psihologul completa Fișa psihologică pentru fiecare beneficiar. În Fișele psihologice erau înscrise date culese din documentele beneficiarului și datele obținute pe baza observațiilor și convorbirilor cu beneficiarul. În anul 2020 au fost întocmite 48 de fișe psihologice.

În anul 2021 s-au întocmit: 5 evaluări psihologice, 48 de fișe psihologice, 25 de consilieri săptămânal, fișa pentru fiecare beneficiar.

În perioada pandemiei au avut loc intervenții psihologice (suport afectiv beneficiarilor), ca urmare a anxietății apărute la beneficiari și a faptului că vizitele aparținătorilor au fost interzise. Beneficiarii au fost sprijiniți, încurajați, totodată, păstrându-se legătura cu familiile acestora, telefonic, pentru o mai bună

funcționare și stabilitate psihică, punând accent pe rezolvarea problemelor de natură afectivă și/sau interpersonală.

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 Dobrița și conducerii D.G.A.S.P.C. Gorj să întreprindă măsurile legale care se impun pentru

1. avizarea Raportului de activitate, a Codului de etică și a Regulamentului de organizare și funcționare, de către Furnizorul de Servicii Sociale - D.G.A.S.P.C. Gorj, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități;
2. urgentarea demersurilor la Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, pentru obținerea licenței de funcționare;
3. înființarea unui Registru de evidență a actelor profesionale pentru activitatea psihologică desfășurată în centru, numerotat, ștampilat, conform rubricăției stabilite de Colegiul Psihologilor din România;
4. evaluarea psihologică adecvată a beneficiarilor din centru, prin metode și tehnici de evaluare standardizate, care să răspundă nevoilor obligatorii de evaluare psihologică a beneficiarilor;
5. aducerea la cunoștință de către echipa multidisciplinară a Fișei de evaluare beneficiarului sau reprezentantului legal și semnarea de către aceștia;
6. includerea la dosarul fiecărui beneficiar a Fișei de monitorizare a serviciilor, conform prevederilor legale în vigoare;
7. folosirea de către asistentul social a parafei profesionale la întocmirea documentelor, conform art. 10 din Hotărârea nr. 8 din anul 2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali privind acordarea treptelor de competență profesională, publicată în Monitorul Oficial, partea I, nr. 315, din data 9 mai 2011;

8. o mai mare rigurozitate în respectarea protocoalelor sanitare și a măsurilor recomandate de către D.G.A.S.P.C. Gorj și D.S.P. Gorj, pentru a preveni apariția unor noi cazuri de infectare a beneficiarilor cu virusul SARS-CoV-2;
9. efectuarea demersurilor necesare pentru încadrarea personalului pe funcțiile vacante;
10. organizarea mai multor sesiuni de instruire cu personalul, conform prevederilor legale din Ordinul nr. 82/2019, cu diverse teme, ținând cont de problemele multiple apărute în contextul pandemic actual;
11. urgentarea demersurilor pentru întocmirea Planului anual de instruire și formare profesională, în conformitate cu prevederile legale, ținând cont de schimbările apărute în ultima perioadă în activitățile desfășurate și în mod special pentru respectarea procedurilor specifice impuse de contextul epidemiologic actual;
12. întocmirea corespunzătoare a Registrului de sesizări și reclamații, conform prevederilor din procedură;
13. 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.