



ROMÂNIA
Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Domnului Ioan Vodicean
Primar al Comunei Săvârșin, județul Arad



RECOMANDARE

Nr. *68*din.. **22.APR.2021**...2021

Avocatul Poporului, prin Biroul Teritorial Timișoara, s-a sesizat din oficiu, în temeiul art. 16 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în urma unor articole apărute în presă în data de 23.02.2021, potrivit cărora persoanele internate la Căminul de bătrâni din localitatea Căprioara, comuna Săvârșin, județul Arad, sunt neîngrijite și chiar maltratate.

În aceste articole se arată că centrul de bătrâni edificat de Primăria Comunei Săvârșin se află în administrarea „Asociației ..”, iar potrivit unor foști angajați ai centrului, persoanelor vârstnice cazate aici nu li se administrează medicația în mod corespunzător, nu li se respectă regimul alimentar, fiind sedate pentru a nu solicita hrană seara și a nu-i deranja pe angajații responsabili de îngrijirea lor: „*înfometarea, nepăsarea, lipsa personalului medical specializat și a materialelor dezinfectante*” ar fi doar câteva dintre problemele despre care bătrânilor și aparținătorilor le este teamă să vorbească. Reprezentanta asociației a negat aceste acuzații, arătând că cele două angajate care au lansat acuzațiile au fost concediate după ce în urmă cu o săptămână au fost avertizate că nu și-ar fi îndeplinit sarcinile de serviciu, iar fotografiile apărute în mass-media cu bătrâni răniți nu reprezintă adevărul, rănile de pe corpul acestora fiind anterioare cazării acestora în centru.

Având în vedere gravitatea aspectelor prezentate în presă, privind rele tratamente aplicate persoanelor vârstnice aflate în Căminul de bătrâni din satul Căprioara, în temeiul prevederilor art. 22 și art. 34 din Constituția României, republicată, instituția Avocatul Poporului s-a sesizat din oficiu, iar în baza prevederilor art. 25 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, a efectuat o anchetă la acest centru pentru verificarea condițiilor de cazare și cercetarea situației prezentate în mass-media. De asemenea, au fost formulate adrese către Primăria Comunei Săvârșin și Direcția de Sănătate Publică Arad, pentru a solicita comunicarea măsurilor legale luate în vederea soluționării aspectelor prezentate în mass-media.

În urma anchetei, s-a constatat că, potrivit Acordului de parteneriat încheiat la data de 07.10.2015, „Asociația _____”, în calitate de partener secundar, și-a asumat o serie de obligații față de Primăria Comunei Săvârșin, în calitate de partener principal, în scopul prestării serviciului social de îngrijire persoane vârstnice.

Acest serviciu social a fost înființat prin Hotărârea nr. 3/05.10.2016 a Adunării Generale a „Asociației _____” 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, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea Guvernului (H.G.) nr. 886/2000 pentru aprobarea grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, Ordinul nr. 73/17.02.2005 pentru aprobarea modelului contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale, Regulamentul Uniunii Europene nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (Regulamentul general privind protecția datelor), Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, H.G. nr. 867/2015, H.G. nr. 978/2015 privind standardele minime de cost, precum și a altor acte normative secundare, aplicabile în domeniu.

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

Căminul situat în satul Căprioara nr. 4, comuna Săvârșin, județul Arad, este un serviciu rezidențial în care se acordă servicii de îngrijire persoanelor aflate într-un grad de dependență parțială sau totală și/sau persoanelor care nu-și pot desfășura singure activitățile curente ale vieții zilnice. Acesta oferă sprijin beneficiarilor în vederea depășirii situațiilor de dificultate în care se află, a prevenirii și combaterii riscului de excluziune socială, a promovării incluziunii sociale și creșterii calității vieții beneficiarilor.

Serviciul social deține autorizație sanitară de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a Județului Arad, la data de 11.10.2019, document de înregistrare sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor, din data de 19.07.2019 și licență de funcționare provizorie pentru un an, eliberată de Ministerul Muncii și Justiției Sociale, la data de 12.02.2021.

La ora deplasării echipei Avocatului Poporului, în Căminul de bătrâni de la Căprioara se aflau 25 de beneficiari, o infirmieră, o bucătăreasă și un muncitor, neexistând personal de pază. Reprezentanții instituției Avocatul Poporului au fost întâmpinați de un muncitor care întreține curtea, acesta obținând aprobarea telefonic de la directorul căminului pentru a permite accesul, întrucât nicio persoană din conducerea sau administrația căminului nu era prezentă la sediul căminului. Totodată, Directorul centrului, doamna _____ a permis purtarea unui dialog cu beneficiarii aflați în centru, până la revenirea sa în centru. Beneficiarii intervievați au arătat că starea generală a centrului și calitatea serviciilor se află pe o pantă descendentă, atât din punct de vedere al alimentației, cât și al îngrijirilor care li se acordă: dacă în trecut existau mai multe activități terapeutice pentru beneficiari, în prezent nu se mai asigură asemenea activități, iar alimentația, chiar dacă este suficientă, nu are consistență, fiind lipsită de conținut caloric. Totodată, de mai mult timp, beneficiarilor nu li se mai dă nici o gustare în timpul zilei în afara celor 3 mese zilnice, numărul meselor cu carne a scăzut foarte mult, carnea de porc fiind conținută în meniu doar la sărbători (Paște și Crăciun), iar pentru persoanele cu regim special alimentar singura diferență față de meniul comun o constituie ceaiul cu îndulcitori. Deseori, se întâmplă ca la masa de seară să li se servească resturile rămase de la masa de prânz, fără nici un alt supliment. Așadar, unii beneficiari consideră că nu li se asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere calitativ și nu se ține cont în alcătuirea meniului de preferințele dumnealor.

Printre alte nemulțumiri semnalate de beneficiari, s-a regăsit faptul că nu au acces la un telefon prin care să ia legătura cu persoane din exteriorul centrului (rude, prieteni), nu li se permite să iasă din centru nici măcar la biserică, iar în ultimul an nici preotul nu a mai vizitat centrul (fapt justificat însă de contextul epidemiologic actual).

Beneficiarii intervievați au menționat că sunt mulțumiți de condițiile de cazare, și de atitudinea personalului, exceptând comportamentul a două infirmiere (îngrijitoare), și care, înainte de a înceta lucrul în cămin, aveau o atitudine necorespunzătoare față de dumnealor și nu le asigurau igiena.

În urma vizitei făcute la blocul alimentar, s-a constatat că *meniul zilnic nu era afișat*, acesta putând fi verificat doar după sosirea directoarei centrului. De asemenea, meniul era stabilit dimineața pentru micul dejun și prânz, fiind astfel evident că *nu exista un meniu prestabilit și discutat cu beneficiarii*. În ceea ce privește cina, la ora 14.00 nu se cunoștea meniul, deoarece urma să fie pregătit de directorul căminului, din cauza *lipsei de personal*.

La bucătărie, între orele 7.00 - 15.00, lucra o persoană angajată de aproximativ 3 săptămâni pentru prepararea hranei, iar această persoană purta echipament de protecție însă nu avea analizele obligatorii efectuate la zi.

Pentru beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, care necesită un anumit regim alimentar, hrana nu era preparată separat, conform recomandărilor medicale.

Așadar, principala deficiență în ceea ce privește alimentația beneficiarilor, o constituie **nerespectarea în totalitate a prevederilor Standardului 4 Alimentație**, Modulul IV Mediul de viață din Anexa nr. 1 *Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: „Centrul rezidențial asigură o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii”*.

Persoanele din centru chestionate au mai arătat că nu au fost și nici nu au auzit de cazuri în care beneficiarii să fie sedați pentru a nu solicita hrană, nu au fost niciodată maltratați, nu recunosc persoanele din fotografiile apărute în mass-media, primesc medicația prescrisă, doar un beneficiar a descris o situație în care, într-o seară, *„îngrijitoarea i-a încurcat medicamentele”*.

La data efectuării anchetei, în Căminul de bătrâni cu o capacitate legală de 34 locuri (+2 în izolator), din cei 25 de beneficiari instituționalizați, 17 erau femei și 8 bărbați, 15 beneficiari erau dependenți, 9 semidependenți și unul independent. Camerele de cazare erau într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă la ora vizitei, amenajate astfel încât să asigure un mediu confortabil. Grupurile sanitare erau curate și igienizate corespunzător, dotate cu scaune wc, lavoare cu oglindă și cabine cu dușuri în stare bună de funcționare, însă **nicio cameră nu avea grup sanitar cu facilități pentru persoanele cu dizabilități** (scaune speciale, covorașe antiderapante, bare de sprijin etc.), deși în centru există beneficiari cu dizabilități.

Directoarea căminului, doamna _____, președinta „_____”

_____ a susținut că beneficiarii sunt bine îngrijiți iar informațiile din mass-media cu privire la starea acestui centru sunt false, fiind furnizate de două îngrijitoare, _____ și _____, concediate în data de 16.02.2021 din cauza atitudinii necorespunzătoare față de beneficiari.

În ceea ce privește lipsa personalului de serviciu din cămin, în ziua desfășurării anchetei (asistent social, psiholog, secretar, asistent medical, administrator etc.), aceasta a menționat că *o parte dintre salariați au încheiate contracte de muncă cu asociația pentru un program de lucru cu o fracțiune de normă de două sau 4 ore pe zi*. Directoarea a precizat că lipsa de la program a celor menționați, nu constituie o problemă, deoarece orele nelucrate în ziua respectivă vor fi lucrate în zilele următoare, justificând în continuare lipsa de personal prin refuzul altor persoane de a se angaja și lucra într-un cămin de bătrâni. Aceasta a mai arătat că, în cursul anului 2020, întreg personalul de serviciu care a rămas blocat la locul de muncă timp de mai multe săptămâni în timpul stării de urgență (15 martie-15 mai 2020), a refuzat să revină în cămin după perioada de izolare, asociației fiindu-i foarte greu să găsească noi angajați.

Conform Regulamentului de organizare și funcționare, în cadrul căminului sunt prevăzute 15 posturi, iar la data desfășurării anchetei erau angajate 12 persoane cu contract de muncă, fiind vacante trei posturi.

Ținând cont de faptul că 3 dintre angajați (asistentul social, asistentul medical, psihologul) sunt angajați cu o fracțiune de normă de două sau 4 ore/zi, apreciem că ***timpul alocat de către cei 3 angajați pentru activitatea desfășurată în cămin este insuficient***. Totodată, ***la data anchetei existau doar două îngrijitoare care asigurau permanența, curățenia în cămin și igiena beneficiarilor, fiind insuficiente pentru desfășurarea activităților în mod corespunzător***.

În urma consultării mai multor documente (registre, proceduri, regulamente, câteva dosare ale beneficiarilor etc.), am constatat că ***registrele nu erau întocmite și completate în conformitate cu condițiile standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019***. Astfel, acestea nu erau numerotate, semnate, lipseau unele consemnări și nu erau rubricate în conformitate cu prevederile legale.

Prin Acordul de parteneriat încheiat la data de 07.10.2015, părțile (Primăria comunei Săvârșin și „Asociația _____”) și-au exprimat acordul de colaborare în vederea implementării componentei sociale „îngrijire persoane vârstnice”, obiectul parteneriatului fiind stabilirea modului de implementare și derulare a activității de administrare a căminului aflat în proprietatea comunei Săvârșin.

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 4, pct. 2 și pct. 3 din Acordul de parteneriat încheiat, „Părțile trebuie să se consulte în mod regulat și să se informeze asupra tuturor aspectelor privind activitatea ce face obiectul acordului de parteneriat. Partenerii trebuie să desfășoare activitățile cu respectarea standardelor profesionale și de etică cele mai înalte, respectiv cu maximum de profesionalism și eficiență. În conformitate cu cele mai bune practici din domeniul vizat.”

De asemenea, la art. 6, pct. 2 - Drepturi și obligații ale partenerului secundar (conducerea căminului), se stabilește că „Partenerul secundar are obligația să atragă personal calificat pentru realizarea îngrijirii persoanelor vârstnice, personal dimensionat la nivelul activității desfășurate. Să comunice partenerului principal (conducerea Primăriei Săvârșin) orice eveniment intervenit în derularea activității desfășurate, conform acordului de parteneriat”. Conform art. 9 pct. 1 Notificări „Orice comunicare între Parteneri în legătură cu prezentul Acord se va face în scris”.

Din studierea documentelor solicitate a rezultat că *nu au existat înscrisuri transmise din partea conducerii „Asociația _____”, către conducerea Primăriei comunei Săvârșin, în calitate de partener principal, prin care să se consulte, să informeze în mod regulat despre problemele apărute în timpul derulării acordului referitor la nerespectarea standardului de calitate prevăzut în Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 29/2019, nefiind astfel respectate de către partenerul secundar prevederile din Acordul de parteneriat încheiat la data de 07.10.2015.*

Așadar, ancheta instituției Avocatului Poporului a constatat următoarele:

1. conducerea Căminului de Bătrâni „Căprioara” („Asociația _____”), nu dispune în prezent de o structură de personal capabilă să asigure servicii și activități în concordanță cu scopul/funcțiile căminului și cu nevoile beneficiarilor;
2. există deficiențe semnificative atât în ceea ce privește alimentația, cât și comunicarea cu beneficiarii;
3. deși condițiile de cazare erau bune la momentul vizitei, s-a constatat că nici o cameră nu are grup sanitar cu facilități pentru persoanele cu dizabilități;
4. centrul rezidențial nu asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarilor;
5. centrul nu pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță;

6. cutia pentru sesizări și reclamații nu era dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, iar informarea beneficiarilor privind posibilitatea formulării de sesizări sau reclamații, nu este consemnată în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;

7. documentația găsită la sediul „Asociației” prezintă deficiențe (lipsa raportului de activitate pentru anul 2020, lipsa fișelor de evaluare a personalului, lipsa planului de instruire și formare profesională, registre completate necorespunzător, s.a.) ce pot fi corectate într-un termen rezonabil de reprezentanții asociației;

8. există o lipsă acută de comunicare între părțile Acordului de parteneriat ce vizează serviciul social de cazare din acest centru rezidențial, lipsă de comunicare ce evidențiază nerespectarea obligațiilor asumate de partenerul secundar („Asociația”), dar și o lipsă de implicare a partenerului principal (Primăria Comunei Săvârșin);

9. aspectele sesizate în presă nu se susțin în totalitate, unele dintre acestea fiind greu de probat, altele ținând de starea conflictuală generată de raporturile dintre două foste angajate și președinta asociației.

În acest context, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituția României și ale art. 15 alin. (1) lit. f), art. 24 și art. 26 din Legea nr. 35 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată;

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului și anume, apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite prezenta:

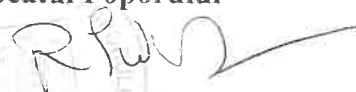
RECOMANDARE

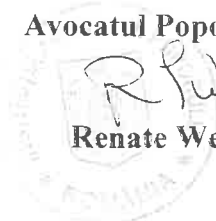
- I. Primarul Comunei Săvârșin, județul Arad, în calitate de partener principal al Acordului de parteneriat înregistrat la Primăria Comunei Săvârșin, sub nr. _____, va asigura un dialog permanent cu partenerului secundar „Asociația _____”, în vederea respectării prevederilor acordului în ceea ce privește scopul și obiectul său, respectiv colaborarea dintre parteneri pentru stabilirea și implementarea celor mai bune condiții de îngrijire a persoanelor vârstnice.
- II. Primarul Comunei Săvârșin, județul Arad, în calitate de partener principal al Acordului de parteneriat înregistrat la Primăria Comunei Săvârșin, sub nr. _____

va monitoriza activitatea partenerului secundar - „Asociația . . .” și se va asigura că acesta va:

1. atrage și angaja personal calificat pentru asigurarea unei îngrijiri adecvate persoanelor vârstnice internate în centru;
2. amenaja camere cu grup sanitar cu facilități pentru persoanele cu dizabilități (scaune speciale, covorașe antiderapante, bare de sprijin etc.), având în vedere faptul că în centru există numeroși beneficiari cu dizabilități;
3. afișa meniul zilnic pentru beneficiari;
4. prepara hrană separat pentru beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, care necesită un anumit regim alimentar, conform recomandărilor medicale;
5. asigura programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarilor;
6. pune la dispoziția beneficiarilor echipamentele și aparatura necesară comunicării la distanță;
7. dispune cutia pentru sesizări și reclamații într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor, va informa beneficiarii cu privire la posibilitatea formulării de sesizări sau reclamații, respectiv va consemna în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
8. întocmi și completa registrele potrivit condițiilor și standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019: numerotarea, semnarea, completarea consemnărilor, rubricarea registrelor conform prevederilor legale;
9. întocmi fișele de evaluare a personalului, a planului de instruire și formare profesională, precum și dosare privind angajații centrului, care să conțină copii ale atestatelor, certificatelor, diplomelor obținute de îngrijitori;
10. informa potențialii beneficiari/reprezentanți legali și/sau membri de familie cu privire la scopul Centrului rezidențial și serviciile oferite, prin intermediul materialelor informative privind activitățile derulate, conform prevederilor Ordinului nr. 29/2019;
11. menține un dialog permanent cu Primăria Comunei Săvârșin, în calitate de Partener principal al Acordului de parteneriat încheiat cu aceasta, în vederea consultării regulate și comunicării tuturor aspectelor privind activitatea desfășurată de asociație.

III. Primarul Comunei Săvârșin, județul Arad, va informa instituția Avocatul Poporului, cu privire la însușirea Recomandării și la măsurile dispuse.

Avocatul Poporului

Renate Weber



București, 20 aprilie 2021

