



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

Domeniul privind prevenirea torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante în locurile de detenție, prin Mecanismul Național de Prevenire

**Doamnei Laura Peleanu
Administrator cămin
Căminul pentru Persoane Vârstnice
Municipiul Mangalia, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 30
Județul Constanța**



Stimată Doamnă Administrator cămin, Laura Peleanu

Urmare a vizitei efectuate în data de 11 martie 2021 de către reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, medic și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, la Căminul pentru Persoane Vârstnice Mangalia, a fost întocmit Raportul de vizită (anexat prezentei), cuprinzând aspectele constatate și recomandările formulate în acest context.

Conform art. 44 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, vă transmitem Raportul de vizită, precizându-vă că instituția vizitată are obligația de a transmite un răspuns motivat privind propunerile și recomandările cuprinse în raportul de vizită, cu indicarea punctului de vedere față de cele constatate, a termenului motivat în care vor fi luate măsuri pentru conformarea cu conținutul acestora sau, dacă este cazul, a motivelor pentru care nu se poate conforma.

Cu deosebită considerație,

**Adjunct al Avocatului Poporului,
Raluca Ecaterina Alexandru**



Ch

București, 28 aprilie 2021

**Aprob,
Avocatul Poporului,**



RAPORT
privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Mangalia,
județul Constanța

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Căminul pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța, 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 temeiul art. 16 alin. (1) și a art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, o echipă de vizitare formată din reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat la data de 11 martie 2021, o vizită prin folosirea mijloacelor alternative la Căminul pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța.

Vizita a fost anunțată și a avut ca obiective: ●consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante; ●verificarea măsurilor luate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei COVID-19; ●alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire (MNP) în locurile de detenție, în momentul vizitei.

La efectuarea vizitei au participat domnul Nicolae Voicu - jurist, doamna Cleopatra Heroi - asistent social și domnul Cosmin-Ionuț Tarnovețchi - medic, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, precum și doamna Florica Marin - reprezentant al Organizației Neguvernamentale „Asociația Europeană pentru Protecția Omului și Protecția Copilului (AEPOPC)”.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanții Căminului pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța.

Având în vedere condițiile speciale impuse de starea de alertă, instituită prin Hotărârea Guvernului nr. 967/2020 privind prelungirea stării de alertă pe teritoriul României și măsurile care se aplică pe durata acesteia pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19 și în scopul desfășurării vizitei în cele mai bune condiții, au fost efectuate mai multe activități:

-anterior efectuării vizitei, membrii echipei de vizitare au participat la o instruire în care s-au prelucrat următoarele materiale: Evaluare de risc și Plan de prevenire și protecție COVID-19, Procedura SSM pentru eliminarea/diminuarea riscului de infectare cu noul coronavirus COVID-19, Legea nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă, Măsuri de electrosecuritate, Legea nr. 307/2006 privind apărarea împotriva incendiilor, Ordinul nr. 3577/831/2020 privind măsurile pentru prevenirea contaminării cu noul coronavirus SARS CoV2 și pentru asigurarea desfășurării activității la locul de muncă în condiții de securitate și sănătate în muncă, pe perioada stării de alertă, Instrucțiuni proprii de securitate și sănătate în muncă specifice activității desfășurate, Măsuri de traseu.

-tot anterior vizitei, pentru a reduce riscul îmbolnăvirii cu COVID-19, au fost solicitate conducerii Centrului unele informații, ce au putut fi analizate din timp de către membrii MNP și, în acest fel, durata vizitei a fost redusă;

-la intrarea în Sala de Protocol a instituției Avocatul Poporului (unde a fost efectuată vizita prin folosirea mijloacelor alternative) s-a efectuat triajul epidemiologic, prin verificarea simptomatologiei clinice preponderent respiratorie (tuse frecventă, strănut frecvent, stare generală modificată, rinoree etc.) a membrilor echipei de vizitare, a fost măsurată temperatura corporală a membrilor echipei de vizitare (toate persoanele având o temperatură situată sub 37,3° C), fiind completate în acest sens, de către membrii MNP, a Procesului-verbal încheiat cu ocazia efectuării vizitei prin folosirea mijloacelor alternative și a Fișei de instruire colectivă.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din verificarea documentelor puse la dispoziție de către conducerea Căminului pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța, cât și din informațiile primite în contextul pandemiei de la reprezentanții unităților menționate, au rezultat următoarele:

Căminul pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța se află în subordinea Direcției de Asistență Socială a Primăriei Mangalia, fiind o instituție pentru persoane vârstnice, fără personalitate juridică, cu o capacitate de 40 de locuri ce asigură găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber.

La momentul efectuării vizitei, erau cazați un număr de 28 de beneficiari. Astfel, Căminul nu se confrunta cu fenomenul supraaglomerării.

Pe timpul pandemiei, la nivelul Căminului, nu au fost înregistrate incidente deosebite, iar la data efectuării vizitei respectiv, 11 martie 2021, nu existau posturi vacante, fiind ocupate toate posturile existente în statul de funcții și de personal al Căminului.

Referitor la măsurile luate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19, s-au constatat următoarele;

Pe perioada pandemiei de COVID-19, la nivelul Căminului pentru Persoane Vârstnice Mangalia, au fost luate următoarele măsuri:

- pe perioada stării de urgență/alertă, persoanele admise în Cămin au fost izolate pe o perioadă de 14 zile de ceilalți beneficiari și au fost testați PCR;
- au fost actualizate regulamentele și procedurile interne;
- căminul a fost dotat cu substanțe dezinfectante și materiale de protecție;
- au fost efectuate testări periodice beneficiarilor și angajaților conform legislației în vigoare (o dată la două săptămâni sau săptămânal);
- în perioada 11.04 – 04.06.2020, personalul Căminului a fost izolat preventiv la locul de muncă, pe perioade de 14 zile respectiv, 4 serii;
- a fost completată de către fiecare angajat la intrarea în serviciu, declarația pe proprie răspundere cu privire la intrarea în contact direct cu persoane infectate cu COVID-19, precum și cu privire la prezența/absența simptomelor specifice infecției menționate;
- suprafețele și podelele au fost dezinfectate cu soluții pe bază de clor, de două ori pe zi;
- bucătăria, spălătoria, locurile de depozitare a gunoierului, birourile, mesele, scaunele, mânerurile de la uși, robinetele, cotierele, au fost dezinfectate de trei ori pe zi;
- a fost dispusă măsura de purtare obligatorie a măștii faciale și a mănușilor de către personal;
- a fost menținută curățenia în camerele unde au fost cazați beneficiarii, în vederea protecției acestora;
- au fost spălate zilnic podelele, noptierele și alte obiecte de mobilier din camere, întrerupătoarele și mânerurile ușilor și au fost dezinfectate cu clor, de două ori pe săptămână;
- camerele beneficiarilor au fost aerisite de două ori pe zi;
- accesul personalului a fost limitat în alte spații, decât cele în care își desfășurau activitatea;
- lunar, a fost efectuată dezinfecția cu biocide a tuturor spațiilor comune respectiv: bucătărie, spălătorie, magazii;
- a fost întocmit un Plan de acțiuni pentru situații de urgență/alertă, cauzată de epidemia/pandemia cu COVID-19;
- accesul angajaților s-a efectuat separat de cel al beneficiarilor, iar echiparea acestora pentru muncă s-a desfășurat într-un spațiu special amenajat, respectându-se fluxul conform normelor sanitare în vigoare;
- personalul a fost dotat cu măști, viziere, și combinezoane în cantitate suficientă, cu posibilitatea de a le înlocui, ori de câte ori a fost nevoie;
- comunicarea cu aparținătorii/susținătorii legali ai persoanelor vârstnice, s-a realizat prin telefon, internet și video-call;
- cumpărăturile zilnice pentru beneficiari au fost efectuate pe bază de liste, de către o persoană desemnată de șeful de serviciu;
- efectuarea vizitelor s-a realizat păstrându-se distanța socială în curtea interioară a Căminului, sau de la balcon;
- s-a realizat consiliere socială și psihologică, prin intermediul telefonului.

Referitor la asistența medicală

Sub aspectul asigurării asistenței medicale, din informațiile furnizate de personalul medical al căminului a rezultat faptul că în urma recomandărilor primite la vizita anterioară efectuată de reprezentanții instituției Avocatul Poporului, Căminul a fost dotat cu aparat de urgență la nivelul cabinetului medical, care conține toate medicamentele necesare pentru situații neprevăzute.

Asistența medicală a beneficiarilor în anul 2020 a fost asigurată până în luna iulie de un medic și un asistent medical, ambii fiind angajați ai Căminului de Bătrâni Mangalia. După această perioadă, din răspunsul Direcției de Asistență Socială Mangalia rezultă că serviciile de sănătate au fost asigurate de 3 asistente medicale, cu programul de lucru între orele 07.00-19.00, postul de medic nemaifiind prezent în cadrul statului de funcții. Din relatările personalului medical a reieșit faptul că

beneficiarii erau consultați de medicul de familie pe lista căruia se aflau. Se constată deci lipsa continuității în acordarea asistenței medicale, deși conducerea centrului a afirmat faptul că în caz de urgență un asistent medical se poate deplasa oricând în centru. Existau conform statului de funcții angajați și 3 infirmieri, precum și 5 îngrijitori care asigurau asistența necesară beneficiarilor. **Având în vedere faptul că o recomandare făcută cu ocazia vizitei precedente se referea la supravegherea și acordarea asistenței medicale în mod permanent de către personal medical calificat, în număr suficient și instruit corespunzător, echipa de vizitare consideră că această recomandare a fost implementată numai parțial. De asemenea din studierea statului de funcții a rezultat faptul că erau angajate 18 persoane, în condițiile în care numărul mediu de beneficiari a fost de 33 de persoane în anul 2020, nereușindu-se deci implementarea recomandării de a se angaja personal pe funcțiile vacante și de a se redimensiona organigrama centrului astfel încât raportul între numărul beneficiarilor și personalul angajat să fie de 1:1.**

În ceea ce privește gradul de dependență, în luna ianuarie 2021, dintr-un număr de 32 de beneficiari, 17 erau persoane independente, 5 erau semidependente, iar 10 erau persoane dependente.

Referitor la asigurarea asistenței medicale pe perioada pandemiei COVID 19, au fost luate mai multe măsuri, printre care:

- măsurarea temperaturii de dimineața și de seară a beneficiarilor și a personalului, precum și consemnarea valorilor într-un Registru Special- Măsuri de Prevenție Covid-19;

- măsurarea zilnică a tensiunii arteriale, a pulsului sau a glicemiei, observarea respirației;

- recoltarea de probe pentru testarea PCR precum și primirea și înregistrarea rezultatelor;

- informarea zilnică a beneficiarilor cu privire la regulile de igienă care trebuie respectate în contextul pandemiei de COVID-19;

- menținerea curățeniei în camerele în care sunt cazați beneficiarii pentru protecția acestora împreună cu măsuri de dezinfectare a tuturor spațiilor, locurilor de depozitare, birouri, suprafețe, podele, precum și aerisirea camerelor beneficiarilor de două ori pe zi.

De la începutul pandemiei COVID-19, s-a realizat o monitorizare a personalului prin efectuarea de teste diagnostice. Astfel, la testările periodice efectuate la începutul lunii august 2020, una dintre infirmiere a fost testată pozitiv și s-a luat astfel măsura de izolare preventivă la locul de muncă a personalului Căminului de Bătrâni Mangalia, în perioada 03.08.2020 - 4.09.2020 pe perioadă de 14 zile, respectiv 2 serii. Ulterior, în data de 14.09.2020 și respectiv în data de 22.09.2020, a fost înregistrat câte un caz pozitiv la câte o angajată a Căminului, pentru care au fost luate măsura izolării la domiciliu pe o perioadă de 14 zile. În schimb, pe data de 17.12.2020, după deplasările periodice ale unui beneficiar la Comisia de Stabilire a Gradului de Invaliditate Constanța, acesta a primit rezultatul pozitiv la Covid-19 și ulterior alți 28 de beneficiari au primit rezultate pozitive la testul PCR. Astfel, s-a luat măsura transportării la Spitalul Municipal Mangalia a unui număr de 11 beneficiari cu forme moderate de boală, iar cei asimptomatici au fost tratați în Cămin și izolați de ceilalți beneficiari.

Cu privire la vaccinarea anti COVID-19, din relatarea conducerii Căminului, a rezultat faptul că aceasta nu începuse încă pentru beneficiari, deoarece trebuia să treacă o perioadă de 3 luni de la infectare și până la vaccin, iar din cadrul personalului, un număr de 6 persoane fuseseră deja vaccinate.

Au fost studiate mai multe fișe de consultații medicale, numite și fișe monitorizare servicii. Acestea conțineau informații despre valorile parametrilor vitali, despre tratamentele efectuate sau despre evoluția beneficiarilor.

Nu erau completate însă toate rubricile, monitorizarea nu era realizată zilnic în toate cazurile și de asemenea nu era consemnat numele personalului medical care oferea respectivul serviciu.

Au fost identificate de asemenea situații insuficient documentate din punct de vedere al identității persoanei care a asigurat asistența medicală, în care, de exemplu, un beneficiar primea tratament medicamentos ca urmare a unor simptome (cefalee) apărute în contextul unui puseu de hipertensiune, neexistând însă nicio informație despre cine a inițiat tratamentul sau cine a urmărit evoluția, existând astfel riscul apariției unor cazuri de malpraxis medical.

Existau întocmite procese verbale în care era consemnată activitatea asistentelor din tura respectivă și în care era descrisă evoluția beneficiarilor, tratamentele efectuate precum și diverse alte situații cu caracter medical.

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 Căminului 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 al Ministerului Muncii și Justiției Sociale 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 Căminului de a informa beneficiarii cu privire la asistența medicală acordată. Astfel, la Anexa I, modulul M.III.- S 2.2. este precizat faptul 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.

Totodată, a fost studiat tabelul de medicație a mai multor beneficiari, constatându-se faptul că în cazul refuzului medicamentelor de către aceștia, se proceda la supravegherea funcțiilor vitale și a stării de sănătate a acestora, încercându-se reluarea tratamentului în zilele următoare, cu diminuarea însă a eficienței terapeutice.

Referitor la solicitările la numărul de urgență 112, exista un registru în care erau consemnate toate acestea, pe parcursul anului 2020 existând 48 de astfel de situații. Din studiul acestui document, a reieșit faptul că motivele constau în agitație psihomotorie, dureri abdominale, pusee de tensiune arterială, traumatisme. Au fost identificate 2 cazuri de traumatisme, unul cu o suspiciune de fractură de col femural, iar celălalt cu o plagă tegumentară, observându-se o reducere a frecvenței acestora, raportat la numărul mare prezent în raportul de vizită anterior. Referitor la solicitările pe anul 2021, acestea erau datorate în principal suspiciunilor de infectare cu noul coronavirus, dar s-a identificat și un caz al unei beneficiare care a căzut în baie, aceasta suferind o fractură de cavitate acetabulară și o fractură de ram pubian bilateral. **Deși, echipa de vizitare a constatat o scădere a incidenței traumatismelor și fracturilor produse prin căderi accidentale, este necesar ca și în continuare să se realizeze verificarea și evaluarea cauzelor care determină aceste vătămări grave, precum și luarea măsurilor care se impun.**

În legătură cu decesele, acestea au fost în număr de 5 în anul 2021, din care 2 au fost înregistrate la nivelul Căminului, iar 3 la spitalele din Mangalia și Constanța. În anul 2020, a fost înregistrat un număr de 10 decese. Cauzele principale ale deceselor așa cum reieșea din certificatul medical constatator al decesului erau constituite de boli cardiovasculare, pneumonii, hemoragii digestive, infecții generalizate, infectare cu noul coronavirus. Aceste decese, erau consemnate în Registrul de evidență a evenimentelor deosebite de către asistentul social, precizându-se numai faptul că nu au existat urme de violență și că decesul a fost din cauze naturale, fără alte mențiuni.

De asemenea, nu era precizată ora decesului, modul în care s-a produs, notificarea familiei, neexistând nici o numerotare a acestor evenimente pentru o mai ușoară urmărire a lor. În acest registru nu erau consemnate nici alte evenimente deosebite ca de exemplu, cele referitoare la vătămările corporale importante sau la focarele de boli transmisibile așa cum prevede Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.

Ca urmare, echipa de vizitare consideră necesară completarea în mod corespunzător a Registrului de evenimente deosebite care să conțină toate situațiile prevăzute în Standardele minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.

Totuși, s-a reușit implementarea recomandării făcute la vizita anterioară ca, în caz de deces, să se facă epicriza, iar certificatele constatatoare de deces să fie atașate dosarului individual al beneficiarilor.

La nivelul Căminului, exista un registru de informare al beneficiarilor care cuprindea mai multe aspecte referitoare în special la contextul epidemiologic actual, dar și la măsuri mai generale pentru păstrarea unei stări optime de sănătate. Era consemnată o informare în anul 2021 și mai multe în anul 2020, neexistând totuși o numerotare a acestora pentru o urmărire mai ușoară.

Au mai fost formulate în urma vizitei precedente două recomandări, respectiv:

- reevaluarea medicală a tuturor beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice în vederea stabilirii oportunității de cazare în centru, precum și transferul beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni grave în unități medicale sau rezidențiale care dispun de resurse materiale și de personal calificat care să asigure acestor persoane îngrijiri medicale și tratament adecvat;

- monitorizarea beneficiarilor cu boli cronice și efectuarea analizelor medicale periodice conform recomandării medicului specialist.

Căminul nu a oferit însă un răspuns scris cu privire la aceste aspecte, dar conducerea Căminului și personalul medical din cadrul acestuia, au afirmat faptul că asigurarea asistenței medicale se realizează la un nivel corespunzător chiar și pentru cazurile cu afecțiuni mai grave, prin colaborarea cu medicul de familie și cu medicii specialiști de la Spitalul din Mangalia sau de la cabinetele medicale din oraș, prin efectuarea tuturor analizelor recomandate, cât și prin administrarea tratamentelor indicate. De asemenea, a fost arătat faptul că în cadrul Căminului, nu sunt admiși beneficiari care au nevoie de servicii medicale de tip paleativ.

În ceea ce privește îngrijirile acordate beneficiarilor cu escare, conducerea Căminului a arătat faptul că în prezent, personalul era instruit cu privire la modalitatea de prevenire și de tratament a acestei patologii. Astfel, la nivelul Căminului, existau și un număr de 3 saltele antiescară. La data efectuării vizitei, nu erau beneficiari care să fie diagnosticați cu escare. Totuși, din studierea documentelor medicale, s-a constatat faptul că au mai existat cazuri cu această patologie, cunoscută fiind și dificultatea în rezolvarea terapeutică a acestora.

Referitor la recomandarea de evaluare a situației medicale a beneficiarilor cu diagnostice psihiatrice (demențe, schizofrenii) aflați în incapacitate de a se orienta temporospațial, cu privire la discernământul acestora și asumarea conținutului documentelor pe care le semnează, din răspunsul Căminului a rezultat faptul că, la admiterea în Cămin, beneficiarii au fost evaluați de către un medic psihiatru iar în funcție de recomandările acestuia a fost instituită curatela pentru beneficiarii fără discernământ.

Cu privire la recomandarea de a se exercita o supraveghere mai bună a administrării medicației antidepressive și analgezice, din răspunsul centrului reiese faptul că aceasta se realizează de către personalul medical calificat conform scrisorilor medicale emise de către medicii specialiști (psihiatri, neurologi, cardiologi) iar medicamentele sunt ținute într-un dulap încuiat aflat în cabinetul medical al căminului de bătrâni.

Cu privire la recomandările referitoare la asigurarea serviciilor de recuperare și reabilitare fizică de a se efectua demersuri în vederea amenajării unei săli de kinetoterapie și angajarea de personal de specialitate sau încheierea unui contract de prestări servicii, în răspunsul Căminului se precizează faptul că, în anul 2019, rezidenții Căminului au beneficiat de recuperare medicală în cadrul Spitalului Municipal Mangalia, conform consemnărilor din Registrul de recuperare/reabilitare funcțională și a Biletelor de externare din spital, însă în anul 2020 și 2021, având în vedere contextul epidemiologic, aceștia nu au mai putut beneficia de acest serviciu.

Referitor la hrana beneficiarilor, din relatările personalului medical a rezultat faptul că, recomandarea făcută cu ocazia vizitei anterioare de a fi asigurat un regim alimentar corespunzător afecțiunilor medicale (hipertensiune arterială, diabet zaharat) era numai parțial respectată, existând o aderență scăzută a beneficiarilor la aceste recomandări, majoritatea preferând hrana de la regimul comun.

Recomandarea ca beneficiarii să fie cazați în funcție de diagnosticul medical și gradul de dependență a fost implementată, astfel încât fiecare beneficiar care avea un grad redus de mobilitate era cazat în cameră cu unul cu nivel de autonomie crescut, putând în felul acesta fi solicitat mai ușor sprijinul personalului de îngrijire.

Referitor la asistența socială

Căminul era licențiat ca serviciu social, începând cu 17.12.2018, pentru o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea prelungirii termenului cu condiția menținerii serviciilor oferite, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, iar Primăria municipiului Mangalia în calitate de furnizor de servicii sociale era acreditată începând cu anul 2014.

Căminul se adresează persoanelor vârstnice cu domiciliul în municipiul Mangalia, oferind cazare și îngrijire pe o perioadă nedeterminată, în funcție de nevoile individuale ale acestora.

La momentul vizitei, numărul beneficiarilor existenți în Cămin era de 28 persoane care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege, conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată. Încadrarea în grade de dependență se realizase pe baza Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, prevedere stabilită în *H.G. nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice*, astfel că, la nivelul Căminului, se aflau atât persoane independente, cât și persoane semidependente sau dependente. Criteriile de încadrare în grade de dependență se realiza, la admitere prin evaluarea statusului funcțional, senzorial și psiho-afectiv al persoanei vârstnice.

Căminul avea elaborate documentele specifice prevăzute de *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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice*.

Cu privire la fluctuația beneficiarilor, în anul 2020 au fost admise în Cămin un număr de 13 persoane vârstnice, fiind înregistrate 14 ieșiri (10 decese și 4 reintegrări în familie), numărul mediu al beneficiarilor Căminului, în anul 2020, fiind de 33 beneficiari.

Din totalul admitterilor realizate în anul 2020, un număr de 10 admiteri s-au realizat la solicitarea persoanei vârstnice/apartinătorilor, o admitere s-a realizat la solicitarea Spitalului Municipal Mangalia deoarece persoana vârstnică se afla în spital de mai multe luni, iar două instituționalizări au fost aprobate în urma sesizării vecinilor deoarece persoanele vârstnice locuiau singure și aveau nevoie de ajutor în realizarea activităților zilnice de bază.

La admiterea în Cămin, persoanele vârstnice erau izolate de ceilalți beneficiari, integrarea în comunitatea acestuia realizându-se numai după un rezultat negativ la testul PCR.

Cu privire la serviciile psiho-sociale asigurate în Cămin, echipa de vizită a constatat că acestea erau asigurate, în continuare de către un psiholog și un asistent social, angajați în cadrul Serviciului Prestații Sociale Compartimentul Persoane cu Handicap din cadrul Direcției de Asistență Socială - Primăria municipiului Mangalia, cei doi specialiști desfășurând și activitatea în Cămin o dată, maxim de două ori pe săptămână.

În ceea ce privește recomandarea privind asigurarea în program permanent (nu numai o zi pe săptămână) a asistentului social astfel încât să se asigure în condiții corespunzătoare activități de socializare și petrecere a timpului liber, stil de viață sănătos și viață activă, dezvoltarea abilităților sociale de comunicare, evenimente socio-culturale, reprezentanții Căminului au precizat că în completarea activității asistentului social, au fost desemnați doi consilieri cu atribuții de asistență socială, aceștia asigurând prezența zilnică pentru realizarea în condiții corespunzătoare a activităților de socializare și petrecere a timpului liber, precum și pentru menținerea/dezvoltarea abilităților sociale de comunicare și participarea la evenimente socio-culturale.

Asistentul social deținea treapta de competență specialist fiind înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România.

Din verificarea documentelor emise de asistentul social, s-a constatat că acesta nu aplica parafa pe toate documentele, deși aceasta reprezintă o obligație legală a specialistului.

Admiterea în Cămin, se efectua pe baza solicitărilor persoanelor vârstnice/aparținătorilor, cereri formulate în scris și depuse la Direcția de Asistență Socială din cadrul Primăriei municipiului Mangalia, însoțite de documente care să justifice starea de nevoie și sprijin permanent într-un cadru instituționalizat. De asemenea, admiterea se realiza prin Dispoziția Primarului municipiului Mangalia, în baza referatului întocmit de asistentul social prin care se propunea aprobarea instituționalizării.

Serviciile sociale se acordau în baza Contractului de servicii, elaborat în conformitate cu *Ordinul ministrului muncii și solidarității sociale nr. 73/2005 privind aprobarea modelului Contractului pentru acordarea de servicii sociale, încheiat de furnizorii de servicii sociale, acreditați conform legii, cu beneficiarii de servicii sociale* și era semnat de către reprezentanții Direcției de Asistență Socială din cadrul Primăriei municipiului Mangalia și beneficiar/aparținător. Contractul pentru acordarea de servicii sociale se încheiau pe perioadă determinată (un an), fiind întocmite ulterior acte adiționale, în special ca urmare a modificărilor intervenite în cuantumul contribuției beneficiarului.

Documentele beneficiarului erau organizate pe cele două componente (dosarul social și dosarul de servicii) și cuprindea: documente inițiale care au stat la stabilirea dreptului la serviciile sociale privind rezidența în Cămin (cererea solicitantului/reprezentantului legal/convențional; documente de identitate și de venituri ale beneficiarului și după caz, ale aparținătorilor; documente prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un centru rezidențial); documente elaborate ulterior (Contractul pentru acordarea de servicii sociale, Angajamentul de plată, Fișa de evaluare socio-medicală, Fișa de monitorizare servicii, Planul Individualizat de Îngrijire și Asistență, situația privind evidența vizitelor, declarația de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal, etc).

Planul Individualizat de Îngrijire și Asistență se elabora anual, iar **Fișele de monitorizare servicii erau completate săptămânal fiind elaborate pe luni, formularul tip aplicabil în Cămin fiind elaborat pe o structură cadru în care se aplicau doar bife pentru serviciile oferite, nepermițând specialistului particularizarea acestora prin creativitate și inovație, astfel încât acestea să fie adaptate în funcție de nevoile beneficiarilor.**

Toți beneficiarii aveau desemnat, prin dispoziția Primarului municipiului Mangalia ca manager de caz, asistentul social, iar echipa interdisciplinară era constituită din: asistent social, asistent medical, psiholog și șef serviciu.

Cu privire la ieșirea beneficiarilor din Cămin prin reintegrare în familie, s-a constatat că se întocmeau Fișe de ieșire ce cuprindeau informații cu privire la adresa unde era externat, persoana de contact care va putea furniza informații despre evoluția ulterioară a beneficiarului, motivația externării și recomandările echipei multidisciplinare. Conform fișei de ieșire, erau planificate vizite lunar, astfel că se realizau vizite periodice de către asistentul social, întocmindu-se rapoarte de monitorizare, pentru un interval de 6 luni de la ieșirea din Cămin. Fișele de ieșire cuprindeau, ca și concluzii, aspecte precum: reintegrarea în familie s-a efectuat în bune condiții, persoana vârstnică fiind bine îngrijită, respectă prescripțiile medicale și dorește să rămână în familie. De asemenea, asistentul social a informat asupra posibilității de a o contacta pentru situații de dificultate, furnizând un număr de telefon, pentru contact.

Referitor la activitățile cultural-educative și de recreere, reprezentanții Căminului au declarat că numărul activităților organizate era redus, pe de o parte dată fiind perioada de pandemie cu Coronavirus, situație ce nu a mai permis deplasările în afara acestuia, iar pe de altă parte s-a constatat că beneficiarii nu au arătat interes pentru activitățile propuse.

În ceea ce privește recomandarea dispusă în raportul de vizită pentru vizita din anul 2018 cu privire la completarea Registrelor de vizită și de ieșiri în oraș de către personalul Căminului cu stabilirea responsabilităților acestora, cu rubrici care să facă referire, după caz la: gradul de rudenie al vizitatorului, intervalul orar al vizitei, cât și observații cu privire la vizita primită, ieșirea și

întoarcerea beneficiarului în Cămin, cât și alte aspecte relevante, au fost remediate aceste aspecte în sensul că, a fost desemnată o persoană responsabilă cu realizarea acestor consemnări.

Deși, existau beneficiari care ieșeau în oraș pentru plimbare, cumpărături proprii și, după caz învoire în familie, pe perioada pandemiei de Coronavirus aceste ieșiri nu au mai fost acceptate.

Ca modalități alternative compensatorii pentru respectarea drepturilor beneficiarilor, pe perioada pandemiei cu Coronavirus, s-a constatat că primirea vizitelor s-a realizat cu respectarea distanței sociale, din curtea Căminului sau de la balcon, iar comunicarea beneficiarilor cu aparținătorii/reprezentanții legali ai persoanelor vârstnice s-a realizat prin intermediul telefonului, internetului sau video-call. Din cei 28 beneficiari ai Căminului, 13 beneficiari dețineau telefon mobil și îl utilizau pentru menținerea relației cu familia și mediul de suport, ceilalți beneficiari putând solicita aparatul telefonic aflat la cabinetul asistentelor medicale.

Referitor la realizarea cumpărăturilor zilnice pentru beneficiari, șeful de serviciu a desemnat o persoană care să efectueze aceste cumpărături pe baza listelor stabilite în prealabil. O parte a beneficiarilor își administrau singuri veniturile, iar pentru o altă parte a acestora, reprezentanții Căminului, țineau evidența veniturilor cât și a cheltuielilor.

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Căminului a reieșit faptul că, un număr mare de beneficiari refuzau să desfășoare activități, majoritatea beneficiarilor deplasându-se în sălile de socializare aflate pe fiecare nivel (spații dotate cu: televizor, canapele și scaune), unde vizionau diverse programe tv și socializau. Deși, clădirea în care funcționa Căminul era prevăzută cu lift, o mare parte a beneficiarilor nu doreau să iasă în curte.

La parterul clădirii se afla amplasat un recipient de tip cutie poștală în care beneficiarii puteau depune sesizări și reclamații. Din declarațiile reprezentanților Căminului a rezultat că, înscrisurile din interiorul cutiei se verificau periodic de către șeful de serviciu, iar în funcție de conținutul acestora se luau măsurile specifice, nefiind sesizate aspecte importante.

În vederea evaluării gradului de satisfacție a beneficiarilor cu privire la serviciile oferite, se aplicau Chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Acestea erau analizate anual cu privire la conținut, urmărindu-se adaptarea serviciilor în conformitate cu nevoile beneficiarilor, consemnări rezultate în Procesele verbale privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor.

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,

RECOMANDĂ
conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Mangalia, județul Constanța,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

Sub aspectul asistenței medicale

1. Acordarea asistenței medicale în mod permanent de către personalul calificat (asistenți medicali) precum și continuarea monitorizării atente a beneficiarilor diagnosticați cu boli cronice.
2. Completarea tuturor rubricilor în fișele de consultații medicale, precum și consemnarea numelui personalului medical care oferea respectivul serviciu.
3. Efectuarea demersurilor pentru întocmirea formularelor de consimțământ informat pentru acordarea asistenței medicale asigurată în centru.
4. Continuarea verificării și evaluării cauzelor care determină vătămările grave, precum și luarea măsurilor care se impun, deși echipa de vizitare a constatat o scădere a incidenței traumatismelor și fracturilor produse prin căderi accidentale față de vizita anterioară.

5. Completarea în mod corespunzător a Registrului de evenimente deosebite care să conțină toate situațiile prevăzute în Standardele minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice.

6. Menținerea preocupării de a asigura un regim alimentar corespunzător afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor.

Sub aspectul asistenței sociale

1. Respectarea obligației specialistului (asistent social) de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.

2. Adaptarea și particularizarea fișelor de monitorizare servicii având în vedere că, formularul tip aplicabil în Cămin era elaborat pe o structură cadru în care se aplicau doar bife pentru serviciile oferite, nepermițând specialistului particularizarea acestora prin creativitate și inovație, astfel încât, acestea să fie adaptate în funcție de nevoilor beneficiarilor.

3. Diversificarea activităților de petrecere a timpului liber astfel încât, beneficiarii căminului să nu se mai simtă constrânși de restricțiile de mișcare impuse de pandemia cu Coronavirus.

București, 28 aprilie 2021