

Aprob,
Avocatul Poporului,



Renate Weber

Raport
privind vizita efectuată la Centrul de Îngrijire și Asistență Strehaia, județul Mehedinți

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei anunțate la Centrul de Îngrijire și Asistență Strehaia, județul Mehedinți, 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 15 aprilie 2021 a fost efectuată o vizită la Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Strehaia, județul Mehedinți, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Mehedinți.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, _____, jurist, Angela Alina Aron, _____, 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, suspendarea/încetarea serviciilor, 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) informatii referitoare la organizarea centrului

Centrul de Îngrijire și Asistență Strehaia este o instituție publică de protecție socială fără personalitate juridică, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Gorj nr. 69/14.12.2004, dată la care centrul a trecut în subordinea Direcției de Asistență Socială și Protecția Copilului Gorj, fiind parte componentă a Complexului de Servicii Sociale Strehaia.

Complexul de Servicii Sociale Strehaia are în componență: Centrul de Îngrijire și Asistență pentru persoane adulte cu dizabilități, Căminul pentru Persoane Vârstnice, Centrul de Recuperare și Centrul de Criză.

Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Strehaia este amplasat în comunitate, în orașul Strehaia, strada Tudor Vladimirescu nr. 101, județul Mehedinți, cu acces la mijloacele de transport în comun.

C.I.A. Strehaia nu deținea avizul de înființare emis de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități și nici licența de funcționare eliberată de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu prevederile de la pct. 2 și pct. 5, din capitolul „Cerințe minime”, 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.

Deținea autorizații și avize de funcționare din partea Direcției de Sănătate Publică Gorj și a Inspectoratului pentru Situații de Urgență Gorj, în termene de valabilitate.

Centrul are capacitatea de 35 de locuri și funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de: 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, Legea nr. 116/2002 privind prevenirea și combaterea marginalizării sociale, Legea nr. 197/2002 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, 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. Mehedinți.

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 căreia nu i s-a putut acorda protecția sau îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate).

Centrul rezidențial nu asigură informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social, lipseau materialele informative (pliante) pe suport de hârtie și/sau electronic, în conformitate cu prevederile indicatorului Standardul 1 Informare, Modulul II Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul

nr. 82/2019. „Persoanele interesate primesc informații cu privire la modul de organizare și funcționare a CR, oferta de servicii, Materialele informative cuprind cel puțin: descrierea CR, condițiile de admitere, activități și servicii oferite, drepturile și obligațiile beneficiarilor, condițiile de suspendare/încetare a acordării serviciilor și, după caz, modul de calcul al contribuției beneficiarului”.

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 procedurile existente și Codul de etică nu erau avizate de Furnizorul de Servicii Sociale - D.G.A.S.P.C. Mehedinți, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.**

Au fost verificate prin sondaj câteva registre (Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor, Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, Registrul de sesizări și reclamații) **și s-a constatat că nu toate registrele erau întocmite în conformitate cu cerințele prevăzute în standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități. Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante nu era întocmit, iar Registrul de sesizări și reclamații era numerotat, semnat, dar nu era rubricat corespunzător, lipsind rubrica privind modul de soluționarea a reclamației (numărul și data comunicării răspunsului către petent), nefiind întocmit conform prevederilor din standarde.** În anii 2020 și 2021, nu erau înregistrate sesizări sau reclamații din partea beneficiarilor sau a reprezentanților legali ai acestora.

Unele dosare ale beneficiarilor nu conțineau toate documentele (Fișa de evaluare inițială/fișa de evaluare, Planul personalizat, Fisa de monitorizare), prevăzute de standardele de calitate, în conformitate cu prevederile indicatorului Standardul 3 Dosarul Personal al Beneficiarului, Modulul II Accesul la Serviciul Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

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 stării de urgență și a stării de alertă s-au aplicat o serie de măsuri de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19, constând în: suspendarea vizitelor, învoirilor 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 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 de cel puțin două ori pe zi; informarea beneficiarilor cu privire la regulile de igienă care trebuie respectate în contextul epidemiei COVID-19; servirea mesei în mai multe serii/grupuri mici; supravegherea beneficiarilor pentru respectarea regulilor de igienă; menținerea curățeniei și dezinfectarea tuturor spațiilor centrului, informarea personalului cu privire la măsurile de prevenire a virusului; 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; stabilirea căilor de acces pentru angajații centrului; suspendarea activităților care presupun formarea unor grupuri de participanți sau contactul acestora cu zone aglomerate; instituirea măsurii distanțării sociale a beneficiarilor și angajaților de minim 2 m; asigurarea necesarului de substanțe dezinfectante și de echipamente de protecție pentru salariați și beneficiari; izolarea personalului angajat la locul de muncă, în perioada 10.04.2020 – 15.05.2020, limitându-se astfel riscul de infectare, la intrarea în serviciu fiind efectuate testele de detectare COVID-19; limitarea accesului autovehiculelor în centru, aprovizionarea făcându-se printr-o zonă exterioară; 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 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 **infecțați 29 de beneficiari și 12 angajați.**

Dintre cei 29 de beneficiari, 28 au fost izolați și tratați în centru, cei mai mulți fiind asimtomatici, un singur beneficiar a fost spitalizat la Spitalul Județean de Urgență Drobeta Turnu-Severin, apoi la Spitalul suport COVID Baia de Aramă, revenind în centru vindecat.

Salariații confirmați cu COVID-19 au fost izolați la locul de muncă și la domiciliu, iar pentru prevenirea răspândirii îmbolnăvirii cu SARS-CoV-2, întreg Complexul de Servicii Sociale Strehaia a intrat în carantină 14 zile, din data de 26.11.2020, la propunerea Direcției de Sănătate Publică.

Nu au existat cazuri de deces la beneficiari sau personalul centrului, din cauza infectării cu virusul SARS-CoV-2.

În urma derulării campaniei de vaccinare, dintre cei 32 de beneficiari internați în centru, 25 au fost vaccinați cu ambele doze și erau testați la 14 zile, 6 beneficiari au refuzat vaccinarea, iar unuia i s-a administrat prima doză, având contraindicație pentru următoarea doză.

Din documentele prezentate și din interviurile cu beneficiarii și personalul a rezultat că până la data vizitei (15.04.2021) a existat colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Mehedinți, conducerea C.I.A. Strehaia și Direcția de Sănătate Publică Mehedinți, privind măsurile de management a situației generate de epidemia de COVID-19. Respectiv, beneficiarii și personalul de serviciu au fost informați de către șeful centrului și personalul de specialitate despre măsurile întreprinse, le-au fost respectate drepturile și le-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. Mehedinți și D.S.P. Mehedinți, pentru a preveni în mod eficient apariția unor noi cazuri de infectare.

c) suspendarea/încetarea serviciilor

Centrul deținea o procedură privind suspendarea/încetarea serviciilor, **fiind sumar întocmită, nu era datată, semnată și înregistrată, nefiind aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale**, în conformitate cu prevederile indicatorilor S4.1 Standardul 4 Suspendarea/Încetarea acordării serviciilor, Modulul II – Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 Standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

Procedura prezentată, ca de altfel toate celelalte proceduri existente, nu erau întocmite în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9:

Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018 („Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în anexa nr. 2 și/sau cu o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul entității publice”). **Procedurile nu conțineau componente structurale minimale** (pagina de gardă, cuprins, scop, domeniu de aplicare, documente de referință, definiții și abrevieri, descrierea activității sau procesului, responsabilități, formular de evidență a modificărilor, formular de analiză a procedurii, formularul de distribuire/difuzare, anexe, inclusiv diagrama de proces), în conformitate cu Anexa nr. 2: Procedura documentată din Codul controlului intern managerial al entităților publice.

A fost verificat Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor, **care nu era completat conform cerințelor minime ale standardului, lipsind rubricile referitoare la datele de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnăturile.** Nu erau respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 14, indicatorilor S4.1 Standardul 4 suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II – Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

În anul 2020 au fost înregistrate 3 intrări în centru și 3 beneficiari au ieșit (o externare la cerere și două decese).

Decesele beneficiarilor nu erau înregistrate în Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor, în conformitate cu cerințele minime ale standardului, erau înregistrate într-un Registru de evidență a incidentelor deosebite și al deceselor, registru care nu face parte din documente prevăzute în standardele specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip „Centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități”.

Am constatat că până la data vizitei (15.04.2021), pentru ultimul beneficiar intrat în centru la data de 27.03.2021, nu se realizase evaluarea inițială, care trebuia făcută în cel mult 5 zile de la admitere, în scopul identificării nevoilor specifice ale acestuia, nefiind astfel respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 2, indicatorului S1.1 Standardul 1 Evaluare, Modulul III – Evaluare și Planificare, din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

Au fost verificate câteva dosare personale ale beneficiarilor cărora le încetase acordarea serviciului social, în care nu se regăseau fișele de suspendare/încetare a acordării serviciului, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 7, Standardul 4 Suspendarea/Încetarea acordării serviciilor, Modulul II – Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 Standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

De asemenea, nu era întocmit tabelul cu numele persoanelor care au semnat pentru luarea la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 3 Standardul 4 Suspendarea/Încetarea acordării serviciilor, Modulul II – Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 Standardele specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

d) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul centrului erau prevăzute **19,5 posturi**, fiind ocupate 18,5 posturi: un șef centru, un psiholog cu jumătate de normă, 5 asistenți medicali, 10 infirmieri, 2 îngrijitori curățenie. Conform organigramei centrului erau vacante doar **1,5 posturi: un infirmier și 1/2 psiholog.**

În conformitate cu prevederile art. 8, alin. (2) Anexa 1 din Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 actualizată, pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a Regulamentului cadru de organizare și funcționare a serviciului social, se prevede că „Pentru serviciile acordate în centrele rezidențiale pentru persoane cu dizabilități, raportul angajat/beneficiar este 1/1”.

Șefa centrului a precizat echipei de vizită că unele servicii sunt acordate de personalul de specialitate (medic, asistent social), care se regăsește în statul de funcții al complexului.

Echipa de vizită recomandă conducerii centrului să efectueze demersurile necesare pentru angajarea personalului necesar, astfel încât structura, calificarea și responsabilizarea acestuia, inclusiv ale conducătorului centrului, față de activitățile și serviciile oferite, să respecte demnitatea, drepturile beneficiarilor și să fie conforme cu prevederile actelor normative în vigoare (capitolul „Cerințe minime” pct. 10, 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).

În Registrul privind perfecționarea continuă a personalului erau înregistrate 4 sesiuni de instruire a personalului în anul 2020, **iar în anul 2021 niciuna**. Erau consemnate în registru data și tema instruirii, numele persoanei care a realizat instruirea, numărul participanților, **dar lipseau consemnările referitoare la numele și semnătura participanților, precum și semnătura persoanei care a realizat instruirea**, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 14 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.

Membrii echipei de vizită au constatat că în anii 2020 - 2021 nu se realizase nicio sesiune de instruire cu personalul centrului privind cunoașterea și aplicarea procedurii de suspendare/încetare a acordării serviciului social.

În cursul anului 2020, conducerea centrului a efectuat 4 sesiuni de instruire cu personalul, constând în: *Promovarea unei imagini pozitive a persoanelor cu dizabilități; Comunicarea la un nivel calitativ între angajați; Prevenirea și îngrijirea escarelor de decubit la persoanele cu dizabilități; Metode și tehnici de hrănire a beneficiarilor. 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 (acordarea de prim ajutor pentru personalul de îngrijire și asistență, sesiuni privind respectarea drepturilor beneficiarilor, cunoașterea și aplicarea tuturor procedurilor, prevederile din ROF și Codul de etică etc.), ținând cont de problemele multiple apărute în contextul pandemic actual.*

e) condiții de cazare

Centrul de Îngrijire și Asistență este amplasat în clădirea Complexului pentru Servicii Sociale, ocupând 5 camere la etajul 2 și 5 camere la etajul 3, din clădirea compusă din parter, trei etaje și demisol (magazii și atelier întreținere).

Spațiile de cazare pentru beneficiari aveau o structură modulară, un modul fiind compus dintr-o cameră de zi (sufragerie - 29,5 m²) și două dormitoare prevăzute cu grup sanitar propriu. Dormitoarele aveau o suprafață de 23 m² fiecare, erau dotate cu 3 – 4 și chiar 5 paturi, **nefiind 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*”. **Astfel, nu era asigurată în toate dormitoarele o suprafață de cel puțin 6 m²**

pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 m² pentru cei care utilizează fotoliu rulant, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 11 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.

Dormitoarele erau într-o stare corespunzătoare de curățenie, ferestrele din termopan, pavimentul placat cu parchet laminat, iar iluminatul artificial era asigurat cu instalații electrice și corpuri de iluminat funcționale (lustre de diverse forme și culori).

Mobilierul era suficient (noptiere și dulapuri individuale), 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 nu existau în dotarea centrului suficiente saltele antiescară. Un beneficiar imobilizat avea salteaua cumpărată de familie, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 9, Standardul 4 Asistență pentru sănătate, 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 dormitoare erau amplasate butoane manuale de avertizare în caz de urgență medicală și senzori de fum pentru incendiu.

Camera de zi era dotată cu mobilier adecvat servirii mesei, două canapele, fotolii, televizor, aer condiționat, frigider sau răcitor, dulapuri pentru păstrarea hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu, ale fiecărui beneficiar. **S-a constatat totuși prezența igrasiei într-o sufragerie, din cauza unor defecțiuni la instalațiile sanitare.** Exista acces în camera de zi din holul centrului și din cele două dormitoare, iar din fiecare cameră de zi, beneficiarii puteau ieși la aer pe terasa comună pentru tot etajul.

Grupurile sanitare erau curate, igienizate corespunzător, pereții placați cu faianță și pavimentul cu gresie (culori diferite), 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.

Clădirea complexului era dotată cu un lift pentru transportul persoanelor și un altul pentru transportul alimentelor.

În clădirea complexului erau montate camere video în spațiile interioare comune și în exterior, dar nu funcționau.

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. **În timpul vizitei au fost câțiva beneficiari care au sesizat faptul că apa caldă nu era asigurată permanent, iar în unele zile nu era suficient de caldă.**

În clădirea complexului exista un Centru de recuperare care dispunea de spații special amenajate pentru serviciile de abilitare și reabilitare cu personal specializat, care în baza unui parteneriat asigura activitățile de recuperare și reabilitare funcțională a beneficiarilor din C.I.A..

Exista un Registru de evidență a programelor de recuperare și reabilitare în care se consemnau procedurile efectuate conform planificării, fiind asigurate serviciile personalizate de menținere sau dezvoltare a potențialului funcțional.

Exista o spălătorie amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare (cameră de dezinfectare a rufelor, vestiar, grup sanitar, căzi pentru prespălarea rufelor, camera de păstrare a rufelor curate, un atelier de reparare a lenjeriei și rufelor, spălătorie cu 7 mașini de spălat și două uscătoare de rufe profesionale, călcătorie cu masă, fier de călcat etc).

Curtea centrului este spațioasă (2.000 m²), fiind amenajate unele locuri de recreere pentru beneficiari, cu bănci de lemn și mese, un foisor, un balansoar, pomi fructiferi, arbori și arbuști ornamentali, **dar nu exista amenajată o grădină terapeutică conform prevederilor din „Cerințe minime”, pct. 5, Standardul 3 Abilitare și Reabilitare, Modulul IV – Activități și Servicii din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.** În curte era amenajată o capelă utilizată în cazurile de deces ale beneficiarilor.

La data vizitei, în centru erau cazați 32 de beneficiari (20 femei și 12 bărbați), cu vârste cuprinse între 41 și 89 de ani. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap, după cum urmează:

- 4 beneficiari în grad de handicap grav;
- 12 beneficiari în grad de handicap accentuat;
- 16 beneficiari în grad de handicap mediu.

Dintre cei 32 beneficiari ai centrului 19 erau dependenți, 13 semidependenți și 0 independenți.

Echipa de vizită a intervievat mai mulți beneficiari în timpul vizitei, care au menționat că erau mulțumiți de condițiile de cazare, de atitudinea personalului și de modul în care le-au fost respectate drepturile

pe perioada pandemiei, inclusiv beneficiarii cu grad ridicat de dependență, care necesitau îngrijire zilnică (îmbrăcat/dezbrăcat, transfer în fotoliu, toaletă individuală etc.).

f) asigurarea hranei

În cadrul complexului era amenajat blocul alimentar format din bucătărie, cameră de pregătire a produselor din carne, cameră de pregătire a zarzavaturilor, cameră pentru păstrarea pâinii, încăperea pentru păstrarea probelor alimentare, vestiar și grup sanitar, starea de curățenie și igienă fiind corespunzătoare.

Hrana beneficiarilor se prepara în bucătăria dotată cu aparatură electrocasnică (cuptor cu plită electrică, aragaz, frigider, mașină de tocat carne profesională, boiler răcitor pentru păstrarea probelor alimentare, mixer etc.) și mobilier adecvat.

Hrana se distribuia în centru cu cărucioare speciale, în vase de inox, iar la etaje se transporta cu liftul de alimente.

Meniul zilnic și programul de servire a mesei erau afișate, beneficiarii primeau zilnic trei mese, asigurându-se o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ, **dar cei intervievați erau nemulțumiți de faptul că primeau gustări doar beneficiarii diagnosticați cu diabet zaharat.**

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

Pe perioada pandemiei, conducerea centrului a luat măsurile necesare pentru servirea mesei de către beneficiari, prin asigurarea distanțării fizice și respectarea măsurilor de prevenție.

Echipa de vizită a verificat hrana preparată în ziua vizitei și a constatat că aceasta era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic, însă meniul era comun și **nu exista meniu special preparat pentru bolnavii de diabet sau în funcție de dieta recomandată, în conformitate cu prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 15 și 17, Standardul 3 Alimentație, Modulul I – Managementul serviciului social, Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.**

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.

g) asigurarea asistenței pentru sănătate

Centrul avea amenajat cabinet medical dotat cu mobilier adecvat (birou, canapea consultații, dulapuri pentru păstrarea medicamentelor și documentelor medicale), aparatură și instrumentar medical (tensiometru, stetoscop, glucometru, cântar, termometre 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.

Beneficiarii erau înscriși la medicii de familie din orașul Strehaia, cu excepția unui beneficiar care era înscris la medic de familie din municipiul Drobeta Turnu Severin.

Erau consultați pentru urgențe și afecțiuni intercurrente de medicul Complexului, care decidea tratamentul acordat sau trimiterea bolnavului la medicul de specialitate.

Complexul avea contract cu un medic psihiatru pentru monitorizarea beneficiarilor din centru.

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

Consultațiile medicale de specialitate erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la cabinete de specialitate din Strehaia și Turnu Severin. În anul 2021, 5 beneficiari au efectuat consultații medicale de specialitate (cardiologie, endocrinologie, neurologie, psihiatrie, pneumologie etc.)

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

În anul 2021 a fost înregistrată o internare a unui beneficiar în spital. În caz de urgențe medicale era solicitat Serviciul Național Unic de Urgență, iar în anul 2021 a existat o solicitare a Serviciului 112.

Beneficiarii primeau tratament gratuit în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie în baza scrisorilor medicale eliberate medicilor 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, 20 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.

Beneficiarii din centru aveau acces la sala de kinetoterapie din cadrul complexului, dotată cu aparatură de recuperare (EKG, ecograf, combină BTL, electroterapie, laser, ultrasunete, diatermie cu unde scurte, magnetodiaflux, băi galvanice, cadă cu duș subagval etc), unde își desfășura activitatea personalul de specialitate (kinetoterapeut, maseur).

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

Erau unele probleme în legătură cu modul în care se efectua completarea și actualizarea Fișei de monitorizare a stării de sănătate a beneficiarului, de către personalul responsabilizat în acest sens. Aceasta nu era completată zilnic conform rubrică ației, nu era semnată și parafată de către medic, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime” pct. 4 și 5 Standardul 4 Asistența pentru sănătate, 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.

O altă problemă constatată a fost **lipsa de la dosarele beneficiarilor a consimțământului informat al beneficiarilor sau al reprezentanților legali ai acestora pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime” pct. 16 Standardul 4 Asistența pentru sănătate, 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.**

h) asistența psihologică

Conform statului de funcții, **exista prevăzut un post de psiholog, însă acesta era vacant din luna august 2018.** Contractul pentru acordarea de servicii sociale încheiat între D.G.A.S.P.C. Mehedinți și fiecare beneficiar prevedea acordarea consilierii psihologice acestora, serviciu social care însă nu era îndeplinit, în conformitate cu prevederile indicatorului Standardul 2 – Consiliere psihologică, Modulul IV – Activități și servicii din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019: *„1.Consilierea psihologică este recomandată de echipa de evaluare în PP, se efectuează conform planificării, este monitorizată din punct de vedere al realizării de*

către conducătorul CR și din punct de vedere al evoluției situației beneficiarului de către managerul de caz. 2. Consilierea are ca obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltarea atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, altele. 3. Consilierea psihologică cuprinde programe de consiliere și terapie suportivă, intervenții terapeutice specifice. 4. Personalul implicat în realizarea consilierii psihologice poate fi: psiholog/psihoterapeut”.

Șeful complexului a întocmit două referate (în data de 25.07.2019 și în 02.02.2021) prin care semnală această situație și evidențiază necesitatea acordării asistenței psihologice beneficiarilor (consiliere, evaluare, reevaluare). Până la momentul efectuării vizitei, conform relatărilor conducerii centrului, interviurilor cu beneficiarii și consultării dosarelor acestora, această situație nu a fost remediată de către D.G.A.S.P.C. Mehedinți, în centru neacordându-se asistență psihologică.

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

1. efectuarea demersurilor necesare pentru obținerea avizului de înființare de la Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități și a licenței de funcționare de la Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu prevederile legale;
2. asigurarea materialelor informative (pliante) pe suport de hârtie și/sau electronic necesare în scopul informării persoanelor interesate cu privire la serviciul social, în conformitate cu prevederile din Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019;

3. verificarea și avizarea de către Furnizorul de Servicii Sociale - D.G.A.S.P.C. Mehedinți, a tuturor procedurile existente în centru și a Codului de etică, care nu erau întocmite în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 și cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018;
4. întocmirea și completarea corespunzătoare a tuturor registrelor în conformitate cu cerințele prevăzute în standarde specifice minime obligatorii de calitate pentru servicii sociale cu cazare de tip centru de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități;
5. o mai mare rigurozitate în respectarea protocoalelor sanitare și a măsurilor recomandate de către D.G.A.S.P.C. Mehedinți și D.S.P. Mehedinți, pentru a preveni apariția unor noi cazuri de infectare a beneficiarilor cu virusul SARS-CoV-2;
6. efectuarea demersurilor necesare în vederea acordării asistenței psihologice beneficiarilor din centru;
7. realizarea evaluărilor inițiale ale beneficiarilor în cel mult 5 zile de la admitere, în scopul identificării nevoilor specifice ale acestuia, conform prevederilor din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019;
8. întocmirea fișelor de suspendare/încetare a acordării serviciului la dosare personale ale beneficiarilor cărora le încetase acordarea serviciului social, precum și întocmirea tabelului cu numele persoanelor care au semnat pentru luarea la cunoștință a prevederilor privind suspendarea, respectiv încetarea acordării serviciului social, înainte de semnarea contractului de furnizare, în conformitate cu prevederile din Ordinul nr. 82/2019;
9. verificarea și completarea dosarelor personale ale beneficiarilor, astfel încât să conțină documentele prevăzute de standardele de calitate în vigoare;
10. efectuarea demersurilor necesare pentru angajarea personalul necesar în conformitate cu prevederile art. 8, alin. (2) Anexa 1 din Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 actualizată, pentru aprobarea Nomenclatorului Serviciilor Sociale, precum și a Regulamentului cadru de organizare și funcționare a serviciului social;
11. 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;

12. asigurarea suprafeței legale de cel puțin 6 m² pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 m² pentru cei care utilizează fotoliu rulant, în toate dormitoarele centrului, astfel încât să fie respectate prevederile din Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019;
13. includerea în dosarele personale ale beneficiarilor a consimțământului informat al beneficiarilor sau al reprezentanților legali ai acestora pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale, conform prevederilor legale;
14. completarea și actualizarea Fișelor de monitorizare a stării de sănătate a beneficiarilor, de către personalul responsabilizat în acest sens, conform prevederilor legale;
15. dotarea centrului cu saltele antiescară, în conformitate cu prevederile legale;
16. verificarea tuturor spațiilor centrului și executarea lucrărilor de reparații și igienizare, acolo unde este necesar, în scopul eliminării petelor de igrasie, precum și verificarea modului în care este asigurată apa caldă la grupurile sanitare din camere;
17. efectuarea demersurilor necesare pentru punerea în funcțiune a camerelor video existente în spațiile interioare comune și în exteriorul clădirii centrului;
18. prepararea meniului special pentru bolnavii de diabet sau în funcție de dieta recomandată și analizarea posibilității de a primi zilnic gustări toți beneficiarii din centru.

