

Aprob,  
Avocatul Poporului

Renate Weber



## RAPORT

privind vizita desfășurată prin folosirea unor mijloace alternative la Centrul de  
Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, jud. Tulcea

### Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei desfășurate prin folosirea unor mijloace alternative la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, jud. Tulcea, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

1. Cadrul general și organizarea vizitei
2. Constatările rezultate din vizita efectuată
3. Recomandări

## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

Prin Legea nr. 109/2009 România a ratificat Protocolul Opțional (OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984.

Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție și a altor pedepse ori tratamente crude, inumane sau degradante din cadrul instituției Avocatul Poporului, îndeplinește atribuțiile de Mecanism național de prevenire a torturii (MNP), conform prevederilor OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate în orice loc de detenție, în sensul art. 4 din OPCAT.

Astfel, în perioada 4-15 martie 2021, MNP a efectuat o vizită la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, prin folosirea unor mijloace alternative la vizitele clasice, având ca obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea măsurilor luate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei COVID-19, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție, care pot apărea în timpul monitorizării.

În contextul epidemiei de COVID-19, ghidată de principiul *do no harm* ("a nu face rău"), monitorizarea a fost efectuată printr-o serie de activități care au suplinit vizita clasică, constând în următoarele: solicitarea de informații și documente conducerii Centrului; informarea beneficiarilor, aparținătorilor și a membrilor personalului cu privire la vizita de monitorizare și posibilitatea acestora de a contacta echipa MNP telefonic și prin intermediul poștei electronice; întrevedere pe zoom cu reprezentanți ai instituției vizitate.

Echipa MNP a fost alcătuită din: doamna [REDACTED] - jurist, doamna [REDACTED] - jurist, doamna [REDACTED] - medic, domnul [REDACTED] - asistent social din cadrul instituției Avocatul Poporului - Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție și a altor pedepse ori tratamente crude, inumane sau degradante (MNP) și doamna [REDACTED], reprezentantă a Organizației Neguvernamentale Asociația ANAIS.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

### ► aspecte preliminare

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia este un serviciu social, aflat în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.)

Tulcea, ca instituție de asistență socială pentru persoane adulte cu handicap, fără personalitate juridică.

Centrul este un serviciu social de tip rezidențial care are ca scop asigurarea persoanelor cu dizabilități, aflate în situație de dificultate socială, servicii de găzduire, asistență medicală, îngrijire, recuperare, reabilitare, consiliere psihologică, terapie ocupațională, socializare, petrecere a timpului liber, asistență paleativă în vederea aplicării politicilor și strategiilor de asistență socială a persoanelor cu dizabilități pentru creșterea șanselor recuperării și/sau integrării acestora în familie și comunitate, de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea acestora.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Centru sunt persoane cu handicap mediu, accentuat și grav de tip mental și psihic din județul Tulcea, care îndeplinesc criteriile de eligibilitate, cu vârsta peste 18 ani.

Centrul deține licență de funcționare începând cu data de 11.02.2016, pentru o perioadă de cinci ani, cu posibilitate de prelungire dacă în Centru se asigură condițiile stabilite conform standardelor minime de calitate, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități. În conformitate cu prevederile Legii nr. 55/2020, art. 4 alin. (5), valabilitatea documentelor eliberate de instituțiile publice, precum și de entitățile private autorizate conform legii, se menține pe toată perioada stării de alertă, precum și pentru o perioadă de 90 de zile de la încetarea acestei stări, această prevedere legală fiind aplicabilă și licenței de funcționare. Centrul deținea Autorizație sanitară de funcționare nr.17/11.04.2014, iar personalul medical își desfășura activitatea într-un cabinet dotat conform normelor acceptate de Direcția de Sănătate Publică.

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia avea o capacitate aprobată de 54 de locuri, la data efectuării vizitei fiind găzduiți în Centru un număr de 58 de beneficiari (25 femei și 33 bărbați), cu vârste cuprinse între 18 și 86 ani, încadrați în grad de handicap mental, psihic sau asociat **cu excepția unui beneficiar care nu era încadrat în grad de handicap și pentru care se făceau demersuri cu privire la soluționarea situației juridice.** Potrivit informațiilor furnizate de personalul Centrului, în urma discuției telefonice cu reprezentanți ai Inspectoratului de Poliție Județean Tulcea privind prelevarea de probe biologice, se aștepta stabilirea unei programări în acest sens, aceasta depinzând și de acordul persoanei care se presupunea că era mama beneficiarului. Membrii echipei de vizită recomandă conducerii Centrului urgentarea soluționării situației juridice a beneficiarului, evaluarea

acestui în vederea stabilirii încadrării în grad de handicap și, eventual, transferul într-un centru potrivit tipului de deficiență.

Dintre beneficiari, 5 beneficiari aveau desemnați tutore, majoritatea în persoana unui membru al familiei (soră, frate). De asemenea, în cazul a 2 beneficiari s-au întreprins demersuri pentru stabilirea unui reprezentant legal.

Reprezentanții Centrului au menționat că în vederea diminuării supraaglomerării, o parte dintre beneficiari urmau să fie transferați la Centrul de îngrijire și asistență "Lebăda" Tulcea, care la data monitorizării era în curs de licențiere.

Beneficiarii erau cazați în funcție de preferințe, nivel de acceptare reciprocă, câte 3, 4 sau 5 în cameră. Suprafața camerelor varia între 18 și 28 mp, însă, potrivit informațiilor furnizate, **nu era asigurată o suprafață de 6mp pentru toți beneficiarii** potrivit Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, Anexa 1: fiecare dormitor asigură o suprafață de cel puțin 6 mp pentru fiecare beneficiar, respectiv 8 mp pentru cel care utilizează fotoliu rulant. De asemenea, conform aceluiași act normativ, dormitorul permitea amplasarea a maximum 3 paturi, fiecare cu câte o noptieră cu lampă de iluminat, a unui dulap pentru păstrarea hainelor/lenjeriei și a unui cuier. În acest sens, membrii echipei de vizită recomandă conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea luarea măsurilor legale în vederea reducerii supraaglomerării, precum și a respectării prevederilor legale menționate, în sensul asigurării unei suprafețe de minimum 6 mp pentru fiecare beneficiar și instalarea unui număr de maximum 3 paturi într-un dormitor.

Clădirea Centrului era prevăzută cu două rampe de acces pentru utilizatorii de fotolii rulante și exista o **baie amenajată pentru persoanele cu deficiențe locomotorii, care însă nu era adaptată complet nevoilor acestora**. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizită recomandă conducerii Centrului amenajarea unei băi cu dispozitive standardizate, pentru a fi utilizată de beneficiarii cu deficiențe locomotorii.

O singură beneficiară era imobilizată la pat, iar alți 2-3 beneficiari se deplasau cu sprijin în baston/cadru metalic. Centrul dispunea de fotolii rulante, dar acestea se utilizau în cazul prezentării beneficiarilor la spital, întrucât nu era necesară utilizarea lor în alte situații.

La data vizitei, în cadrul Centrului era rezidentă o beneficiară imobilizată, ca urmare a unei fracturi de col femural nerecuperată funcțional, probabil vicios consolidată, care genera dureri importante la încercările personalului de a mobiliza beneficiara. **În cadrul Centrului nu era angajat un kinetoterapeut care ar fi putut să colaboreze cu beneficiara pentru o**

**recuperare funcțională.** Persoana imobilizată avea și boală Alzheimer, iar până la apariția fracturii se deplasa singură, cu o oarecare dificultate.

În cadrul Centrului mai erau alte 7 persoane care necesitau asistența personalului auxiliar pentru servirea mesei, din cauza intelectului redus. Patologia beneficiarilor era preponderent neuropsihică sau psihică, unii dintre aceștia suferind și de comorbidități somatice (diabet zaharat controlat prin medicație orală și dietă, afecțiuni cardiace, etc).

În ceea ce privește procedura de îngrijire în cazul persoanelor imobilizate, potrivit informațiilor furnizate de personalul medical, poziția beneficiarului imobilizat se schimba la 2 ore.

În cadrul Centrului era amenajată din resurse proprii o sală de sport, **însă nu era amenajată o sală de kinetoterapie și nu exista post de kinetoterapeut**, unii dintre beneficiari necesitând servicii de kinetoterapie.

Potrivit informațiilor furnizate, nu existau cupluri de beneficiari în Centru și **nu era amenajată o cameră intimă**, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități. Membrii echipei de vizită consideră că Centrul trebuie să îndeplinească toate condițiile prevăzute de standardele minime de calitate și recomandă conducerii Centrului amenajarea unei camere intime.

În Centru era instalat un sistem de supraveghere video în interior (căi de acces și spații comune) și exterior. Sistemul a fost instalat în luna noiembrie 2020, după producerea unui presupus abuz asupra unui beneficiar de către membri ai personalului, situație aflată în curs de soluționare în cadrul comisiei de disciplină. Acest caz a fost consemnat și în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență, abuz.

Potrivit informațiilor furnizate, în perioada 2020-2021 au existat mai multe situații de agresiuni ale beneficiarilor asupra angajaților. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizită consideră că este obligația legală a angajatorului de a asigura pregătirea profesională continuă a angajaților, mai ales a celor care lucrează direct cu beneficiarii, în special pentru însușirea unor metode și abilități de preîntâmpinare a agresiunilor, precum și de gestionare și autoapărare în cazul producerii acestora.

Beneficiarii erau informați asupra ghidului beneficiarilor, a cartei drepturilor, reguli de igienă și protecție împotriva virusului SARS-CoV-2, modalitate de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, consemnări realizate în Registrul privind informarea beneficiarilor pentru anii 2020-2021.

**► măsurile întreprinse în cadrul Centrului pentru protecția beneficiarilor și a personalului în contextul epidemiei de COVID-19**

Referitor la pandemia de COVID-19, la intrarea în Centru a fost montat un covor textil, îmbibat cu clor sau soluție de cloramină și un dozator cu săpun lichid și dezinfectant, în vederea sporirii măsurilor de igienă a mâinilor pentru beneficiari și personal. S-au intensificat măsurile de dezinfecție, spălarea holurilor și saloanelor făcându-se la un interval de 2-3 ore cu soluție de cloramină sau apă cu clor. Pavimentele, ușile și clanțele ușilor se ștergeau sau se pulverizau cu alcool sanitar și/sau dezinfectant.

Beneficiarii au fost monitorizați permanent, asistenții medicali măsurându-le temperatura corporală de două ori pe zi, au efectuat triajul beneficiarilor de 3 ori pe zi și au fost foarte atenți la orice simptom de răceală sau gripă. De asemenea, asistenții medicali au măsurat temperatura corporală a fiecărui angajat la intrarea în serviciu.

S-a încercat limitarea transferurilor beneficiarilor între centrele D.G.A.S.P.C. în contextul pandemiei, anterior acestei perioade transferurile se realizau frecvent la solicitarea beneficiarilor, funcție de anumite nevoi și dorințe ale acestora.

*Printre măsurile alternative compensatorii pentru respectarea drepturilor beneficiarilor, în perioada stării de urgență și de alertă, s-au folosit următoarele:*

*Referitor la activitățile educative, sportive, de socializare și de petrecere a timpului liber, beneficiarii aveau la dispoziție un club unde se desfășurau activități ce constau în audii muzicale, dans, interpretare muzicală, grupuri vocale, teatru care, pe parcursul anilor 2020 și 2021 s-au derulat zilnic, de luni până joi, în intervalele orare 10-12 și 14-16.*

În Centru exista și un atelier de lucru manual, unde beneficiarii, îndrumați de instructorul de ergoterapie și de un educator desfășurau activități pentru dezvoltarea abilităților manuale și a creativității și care constau în: pictură, modelaj, decupaj, lipire, împletit, cusut, croșetat, asamblare obiecte decorative. Activitățile în atelier se derulau zilnic, de luni până joi în intervalele orare 9-12 și 14-16 și vineri între orele 9-12.

În Centru erau 4-5 rezidenți care solicitau cărți, restul beneficiarilor nu erau școlarizați sau nu știau să citească, având în vedere și specificul deficiențelor acestora (majoritatea prezentau retard cognitiv).

Centrul avea o sală de sport unde beneficiarii desfășurau activități sportive – jocuri cu mingea, tenis, gimnastică. De asemenea, în curtea Centrului era amenajat un solar și exista o livadă și spații verzi. Astfel, pentru dezvoltarea abilităților practice, se desfășurau activități

ergoterapeutice, de multe ori solicitate de către beneficiari, doar cu acordul acestora și sub supravegherea personalului – săpat, greblat, plantat și udat flori.

În perioada de dinainte de declanșarea pandemiei de SARS-CoV-2, Centrul organiza excursii la pădure sau la mănăstiri, dar acestea au fost suspendate începând cu data instalării stării de urgență pe teritoriul României.

*Referitor la vizite*, conform informațiilor furnizate, cei mai mulți dintre beneficiari nu aveau aparținători, fiind instituționalizați de la vârste fragede sau chiar de la naștere. Înainte de declanșarea pandemiei de SARS-CoV-2, unii dintre beneficiarii care aveau familii mergeau periodic în vizită la acestea pentru intervale scurte de timp.

Începând cu data declarării stării de urgență în România, aceste vizite au fost suspendate, fiind reluate pentru anumite perioade de timp, în funcție de situația epidemiologică din Centru. Vizitele în familie se desfășurau sub condiția ca, la revenirea în Centru, beneficiarul să prezinte un test negativ pentru depistarea SARS-CoV-2 sau testarea se făcea la sosirea în Centru, impunându-se izolarea beneficiarului până la primirea rezultatelor.

Pentru desfășurarea vizitelor cu membrii familiei sau cu alte persoane, era amenajată o cameră în corpul de clădire situat la intrarea în Centru, în care se mai afla spălătoria și camera portarului.

În perioada de timp în care vizitele au fost suspendate, legătura cu aparținătorii s-a menținut prin intermediul apelurilor telefonice sau video, cei mai mulți dintre beneficiari având dispozitive electronice de comunicare proprii (telefoane, tablete). Pentru beneficiarii care nu posedau telefoane sau alte dispozitive de comunicare, s-a asigurat accesul la apeluri telefonice și video, de pe dispozitivele Centrului sau ale personalului. Beneficiarii aveau acces nelimitat la rețeaua de internet wireless a Centrului.

#### ► *prevenirea relelor tratamente*

Pe parcursul activității de monitorizare, reprezentanții MNP au verificat o serie de aspecte care pot constitui factori de risc pentru tortură sau tratamente crude, inumane sau degradante aplicate persoanelor internate.

#### *a) resursele de personal*

Organigrama și statul de funcții al Centrului cuprindeau un număr de 54 de posturi.

Personalul de specialitate din cadrul Centrului era format din: un medic specialist, un psiholog, un asistent social, 8 asistenți medicali, 4 educatori/instructor ergoterapie, 18 infirmieri.

Dintre acestea erau ocupate efectiv 38 posturi, **16 posturi fiind vacante (1 post medic specialist, 1 post psiholog, 1 post educator/instructor ergoterapie, 2 posturi asistenți medicali, 5 posturi infirmieri, 6 posturi personal administrativ).**

În perioada 2020-2021 s-au desfășurat concursuri pentru ocuparea unor posturi vacante, însă din cauza poziționării Centrului într-o zonă rurală, la aproximativ 38 de km de municipiul Tulcea, s-au ocupat doar 3 posturi de educator cu studii superioare și 1 post de muncitor bucătărie.

Având în vedere aceste aspecte, se constată că nu se respectă prevederile Anexei nr. 1<sup>1</sup> Regulament-Cadru de organizare și funcționare a serviciului social cu cazare din H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, în care se specifică faptul că pentru serviciile acordate în centrele rezidențiale pentru persoane cu dizabilități raportul angajat/beneficiar asigură prestarea serviciilor în cadrul centrului și se realizează în funcție de nevoile persoanelor beneficiare, cu respectarea standardelor minime de calitate.

Din consultarea Registrului de formare profesională a personalului, s-a constatat că **majoritatea sesiunilor de instruire organizate pe parcursul anului 2020 au avut ca temă măsurile de prevenire a răspândirii infecției cu virusul SARS-CoV-2.** În planul de instruire a personalului pentru anul 2021, deși tematica era mult mai variată față de anul 2020, echipa de vizită consideră oportună introducerea unei tematici cu specific medical în ceea ce privește măsurile de prim-ajutor (resuscitare cardio-respiratorie, manevre în caz de asfixie mecanică, etc.) pentru personalul care asigură permanența în cadrul Centrului, având în vedere distanța mare a Centrului față de spitale și serviciul de ambulanță. Asistenții medicali au urmat cursurile obligatorii pentru obținerea creditelor EMC plătite din fondurile lor proprii.

#### ***b) asistența pentru sănătate***

*Personalul medical* angajat în cadrul compartimentului medical era reprezentat de 6 asistente medicale, iar personalul auxiliar cuprindea 13 infirmiere. Asistentele lucrau în ture de 12 ore, 2 asistente/tura de zi și 1 asistentă/tura de noapte. Una dintre asistentele angajate avea atribuții de asistent de farmacie și stabilea necesarul de medicamente pentru aparatul de urgență, ținând evidența medicamentelor.

În ce privește *medicii*, la nivelul D.G.A.S.P.C. Tulcea exista un contract de colaborare cu un medic psihiatru. Beneficiarii care nu erau înscriși la acesta erau consultați în cadrul Centrului de Sănătate Mentală al Spitalului Județean de Urgență Tulcea. În total, 2 medici



specialiști psihiatri și medicul de familie acordau consulturi beneficiarilor la sediul Centrului. Medicii psihiatri consultau beneficiarii lunar, iar medicul de familie venea în Centru la nevoie.

În cazul efectuării unui consult de specialitate, într-un ambulatoriu de specialitate, beneficiarii erau transportați cu mașina unității reprezentată de o Dacia Lodgy.

Analizele de sânge se efectuau o dată pe an sau la nevoie, în cazul în care erau recomandate de medic. Anual se făcea testare pentru hepatită și HIV. O parte din beneficiarii erau purtători de VHB sau VHC.

Vaccinarea antigripală se efectua în Centru de către medicul de familie. Din 58 de beneficiari, 39 au fost vaccinați cu vaccinul anti SARS-CoV-2. Beneficiarilor li s-a solicitat consimțământul scris sau refuzul scris, în cazul în care nu erau de acord, pentru efectuarea vaccinului anti-SARS-CoV2. În cazul beneficiarilor cu care nu s-a putut colabora s-a discutat cu medicul de familie, acesta recomandând vaccinarea.

În ce privește *medicația*, nu au fost dificultăți în aprovizionarea cu medicamente conform prescripțiilor medicale, personalul compartimentului medical menținând în permanență legătura telefonică cu medicii de familie și medicii psihiatri, în scopul obținerii rețetelor necesare procurării medicației pentru beneficiarii cu afecțiuni cronice.

*Infirmierele* efectuau de 2 ori pe zi dezinfectia tuturor saloanelor, holurilor și băilor, iar de două ori pe săptămână efectuau baia generală a beneficiarilor, tăierea unghiilor, schimbarea lenjeriei de corp și pat.

În perioada 1 martie 2020 – 10 martie 2021 au decedat 3 dintre beneficiarii Centrului. Una dintre persoanele decedate a fost diagnosticată cu tumoră pulmonară de LIS cu aproximativ 2 săptămâni anterior decesului. Altă persoană decedată, care avea diagnosticul de schizofrenie afectivă, a decedat la spital, diagnosticată cu SARS-CoV-2 pe 23.12.2020 și internată pe 28.12.2020. În foaia de observație clinică generală (FOCG) nu erau notate informații referitoare la starea de sănătate a beneficiarei între data diagnosticării cu SARS-CoV-2, până în momentul transferului la spital.

Informațiile referitoare la evoluția anterioară internării în spital s-au regăsit în procesele de schimb de tură ale asistenților medicali. Astfel, ulterior diagnosticării cu SARS-CoV-2, în data de 27 decembrie 2020, tura de zi, este consemnat faptul că beneficiara prezenta dispnee și o saturație de oxigen (SpO2) de 70-72%, precum și că trebuie anunțat medicul de familie "pentru indicații terapeutice" (atât în cazul beneficiarei cât și a altui beneficiar, care, de asemenea, prezenta o SpO2 de 78-82% și dispnee). Aceeași consemnare de a anunța medicul de familie se regăsește și în procesul verbal de predare a turei din noaptea de 27-28 decembrie, nefiind menționat vreun contact cu medicul de familie până în data de 28 decembrie 2020, în

cadrul turei de zi, în cursul dimineții. La recomandarea telefonică a medicului, s-a apelat la 112 și cei doi beneficiari care prezentau dispnee și o SpO2 de 51, 52, 55% (în cazul beneficiarei), respectiv de 72, 82, 87% (în cazul celui alt beneficiar), au fost transportați la spital și internați pe Secția Pneumologie a Spitalului Județean de Urgență Tulcea. Personalul centrului a menținut legătura cu personalul medical din spital și, în dimineața zilei de 29 decembrie, au fost anunțați că beneficiara a decedat în seara zilei de 28 decembrie, la ora 24:00 (cel de-al doilea beneficiar a fost stabilizat).

În procesul-verbal din aceeași zi, se consemnează faptul că medicul de familie a recomandat să fie solicitată ambulanța pentru beneficiarii cu o SpO2 sub 90%, recomandare care a fost înșușită de către personalul medical, în cazul unor astfel de situații ulterioare. De asemenea, în data de 31 decembrie a fost adus un aparat (concentrator) de oxigen, de la Centrul de Îngrijire și Asistență Tichilești.

Având în vedere cele antemenționate, precum și următoarele aspecte:

- asistentul medical are printre atribuții, cea de a raporta medicului (în cazul centrului care nu avea medic angajat, medicului de familie) observațiile privind evoluția stării de sănătate și recuperare a beneficiarilor (conform Regulamentului de Ordine Interioară al centrului);

- în cazul beneficiarilor diagnosticați cu SARS-CoV-2, starea de sănătate a acestora trebuie monitorizată zilnic de către medicul de familie care are obligația de a completa o Fișă de monitorizare a stării de sănătate a beneficiarilor (în conformitate cu Legea nr. 136/2020 privind instituirea unor măsuri în domeniul sănătății publice în situații de risc, cu modificările și completările ulterioare și Ordinul ministrului nr. 1819/2020 privind modificarea și completarea Ordinului ministrului sănătății nr. 1.513/2020 pentru aprobarea planurilor privind modalitatea de aplicare de către direcțiile de sănătate publică județene și a municipiului București, de către Institutul Național de Sănătate Publică, de către unitățile sanitare, precum și de către serviciile de ambulanță județene și Serviciul de Ambulanță București-Ilfov și de medicii de familie a măsurilor în domeniul sănătății publice în situații de risc epidemiologic de infectare cu virusul SARS-CoV-2);

- în Procedura Operațională privind menținerea sănătății beneficiarilor, elaborată în cadrul centrului în luna februarie 2020, cu referire la competența asistenților medicali se consemnează: ”personalul responsabilizat prin fișa de post poate acorda primul ajutor și poate gestiona tratamentul bolilor minore (răceală, dureri de cap, etc.) și aplicarea medicației prescrise, poate acorda sprijin pentru probleme specifice de tip cateterizare, tratarea escarelor etc.”; de asemenea, se menționează faptul că, ”în caz de urgență medicală se solicită Salvarea”;

Echipa de vizită apreciază că este necesară elaborarea unei proceduri detaliate cu privire la relația medic-asistenți medicali, în care să fie precizate aspecte precum: persoana/persoanele responsabile cu informarea medicului (în special în cazul în care nu există medic angajat, cum este cazul centrului), de către asistenții medicali, cu privire la starea de sănătate a beneficiarilor; când anume trebuie efectuată informarea (de exemplu, de îndată în cazul în care intervin modificări ale stării de sănătate care nu pot fi gestionate de către asistenții medicali); procedura în cazul în care modificările intervin în timpul nopții sau în cazul zilelor libere legale etc. Asistenții medicali vor fi instruiți periodic cu privire la această procedură.

De asemenea, având în vedere faptul că, deși în cuprinsul proceselor verbale din data de 27 decembrie 2020 (tura de zi și tura de noapte) asistenții medicali de tură au consemnat necesitatea contactării medicului de familie în cazul a doi beneficiari, acesta a fost contactat telefonic abia în data de 28 decembrie, în cursul dimineții (când SpO2 a unei beneficiare, care a decedat în aceeași zi, era de 51, 52, 55%), echipa de vizită solicită Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea următoarele:

- analizarea condițiilor în care a fost asigurată asistența medicală în perioada 23-28 decembrie 2020, în cazul celor doi beneficiari diagnosticați cu SARS-CoV-2, internați în data de 28 decembrie 2020, la Spitalul Județean de Urgență Tulcea;

- întreprinderea demersurilor legale care se impun;

- informarea MNP cu privire la demersurile întreprinse, în termen de 30 de zile de la data primirii prezentului raport.

În situațiile de agitație psiho-motorie sau hetero/autoagresivitate se apela serviciul 112, ambulanța sosea în aproximativ 20-30 de minute de la Tulcea, iar în funcție de cele relatate la telefon de către asistenta medicală de serviciu, ambulanța venea însoțită de un echipaj de Poliție. Beneficiarii cu agitație psiho-motorie erau uneori internați la secția de psihiatrie a Spitalului Județean de Urgență Tulcea. Anterior prezentării ambulanței, beneficiarul era supravegheat de infirmiere, asistenta medicală, instructor de educație/ergoterapie, se făcea o consiliere în limita competențelor personalului prezent în acel moment în Centru. Au fost situații când a fost necesară intervenția echipajului de Poliție în cazul unor beneficiari mai violenți. Uneori au fost internați după prezentarea la secția de psihiatrie, alții au fost aduși înapoi în Centru după 4-5 ore. Unul dintre beneficiari avea recomandare de conționare dată la externarea din secția de psihiatrie, dar aceasta nu s-a aplicat în cadrul Centrului niciodată. Ambulanțele veneau de la Tulcea sau de la Măcin. Autoagresiunile erau frecvente, beneficiarii se tăiau cu cioburi, sârme, cercei, cuie. În cazul agresiunilor beneficiarilor asupra personalului medical se încerca o consiliere și personalul neimplicat în conflict se interpunea între părțile implicate în conflict.

Alte cauze pentru solicitarea ambulanței erau purtătorii de sondă urinară, pentru schimbare sau montare sondă. În cursul anului 2020 s-au internat în spital 12 beneficiari, 9 dintre aceștia pentru acutizarea patologiei psihice și 3 pentru probleme somatice (bronhopneumonie, insuficiență cardiacă congestivă, infecție cu coronavirus), iar în anul 2021, până la data vizitei s-au internat în spital 3 beneficiari dintre care 2 pentru acutizarea patologiei psihice și 1 pentru insuficiență cardiacă congestivă.

**Hrana beneficiarilor** se prepara în cadrul bucătăriei Centrului. Asistenții medicali monitorizau servirea mesei și alcătuiau meniul pentru 2 săptămâni, calculând necesarul caloric pentru toate categoriile de beneficiari atât pentru meniul normal cât și pentru cele speciale (cardiaci, TBC, diabetici). Meniul era afișat la loc vizibil. Personalul de la bucătărie era format din 4 muncitori bucătărie și 4 bucătărese. În cursul anului 2020, așa cum reiese din Raportul anual de activitate pentru anul 2020 al Centrului, nu au fost dificultăți în asigurarea unei alimentații diversificate și suficiente caloric, potrivit nevoilor beneficiarilor. Centrul deține document de înregistrare sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor nr. VA TL 1727/17.09.2013.

Membrii echipei de vizită apreciază că nu erau respectate prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, conform cărora Centrul implică beneficiarii, conform posibilităților și preferințelor lor, în stabilirea meniului zilnic și în activitățile de preparare și servire a hranei, cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare.

### *c) activitatea de asistență socială*

Asistentul social al Centrului se afla, la momentul vizitei, în concediu de creștere a copilului, urmând să revină din concediu la sfârșitul lunii martie 2021. Conform informațiilor primite de la șeful Centrului, postul de asistent social a fost scos la concurs, pentru o perioadă determinată, dar nu s-a înscris niciun candidat. Atribuțiile asistentului social au fost preluate de către un educator, absolvent de studii superioare de altă specialitate decât asistență socială, activitatea acestuia fiind supervizată de către un asistent social din cadrul aparatului propriu al D.G.A.S.P.C. Tulcea și de **managerul de caz atribuit beneficiarilor din Centru prin decizia directorului general al D.G.A.S.P.C. Tulcea**. În acest sens, membrii echipei de vizită recomandă conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea alocarea unui număr mai mare de manageri de caz beneficiarilor Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, având în vedere că un singur manager de caz era atribuit pentru toți beneficiarii cazați în Centru.

Activitatea asistentului social din Centru se concretiza în participarea la activitatea de evaluare a beneficiarilor, ca membru al echipei multidisciplinare, reprezentarea beneficiarilor în raport cu instituții ale statului, acordarea de sprijin pentru obținerea unor documente sau drepturi bănești, medierea relației cu aparținătorii, organizarea unor activități educative, de recreere și socializare etc.

În timpul vizitei au fost verificate mai multe documente din dosarele beneficiarilor (Fișe de evaluare inițială, Fișe ale beneficiarilor, planuri personalizate și altele) și s-a constatat că acestea îndeplineau cerințele prevăzute de standardele minime de calitate în domeniu. Astfel, documentele erau corect elaborate, conțineau toate rubricile prevăzute de standarde, termenele de revizuire și semnăturilor tuturor membrilor echipei multidisciplinare care au participat la evaluare, semnatura beneficiarului sau a reprezentantului legal de exprimare a acordului și de luare la cunoștință, însă **rubrica Concluzii din structura Planurilor Personalizate nu era completată cu nicio mențiune**. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizită recomandă completarea rubricii Concluzii din structura Planului Personalizat, ca o sumarizare a situației beneficiarului și a evoluției acestuia.

Potrivit informațiilor furnizate, în anul 2020 au existat 2 transferuri ale unor beneficiari la un alt centru (la solicitarea acestora), s-au efectuat 2 reintegrări în familie și au existau 2 admiteri, un beneficiar care a fost transferat de la un alt centru destinat adulților cu dizabilități și un beneficiar care provenea dintr-un centru rezidențial pentru copii. În anul 2021 au existat 2 transferuri ale unor beneficiari la un alt centru (la solicitarea acestora).

Referitor la respectarea dreptului beneficiarilor de a face sesizări și reclamații, în Centru exista o cutie pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, amplasată într-o zonă accesibilă beneficiarilor, pe unul dintre holurile Centrului, **dar care nu era folosită de rezidenți, aceștia preferând să se adreseze direct personalului sau conducerii Centrului**. În acest sens, membrii echipei de vizită consideră că beneficiarii ar trebui informați și încurajați periodic referitor la posibilitatea depunerii sesizărilor și reclamațiilor, în mod anonim.

### **3. Recomandări**

Având în vedere aspectele menționate, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului

## **RECOMANDĂ**

**conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Tulcea  
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Reducerea supraaglomerării existente în Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, precum și respectarea prevederilor Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, în sensul asigurării unei suprafețe de minim 6 mp pentru fiecare beneficiar și instalarea unui număr de maxim 3 paturi într-un dormitor;

2. Identificarea urgentă a unei soluții pentru asigurarea serviciilor de kinetoterapie beneficiarilor Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică pentru Adulți Horia prin amenajarea unui spațiu și asigurarea de personal specializat în acest sens;

3. Analizarea condițiilor în care a fost asigurată asistența medicală în perioada 23-28 decembrie 2020, în cazul celor doi beneficiari diagnosticați cu SARS-CoV-2, internați în data de 28 decembrie 2020, la Spitalul Județean de Urgență Tulcea; întreprinderea demersurilor legale care se impun; informarea instituției Avocatului Poporului cu privire la demersurile întreprinse, în termen de 30 de zile de la data primirii prezentului raport;

4. Alocarea unui număr mai mare de manageri de caz beneficiarilor Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Horia, având în vedere că un singur manager de caz era atribuit pentru toți beneficiarii cazați în Centru.

## **RECOMANDĂ**

**conducerii Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică pentru Adulți  
Horia să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Efectuarea demersurilor necesare în vederea angajării personalului pe posturile vacante existente;

2. Atragerea de personal de specialitate (kinetoterapeut) prin încheierea unui contract individual de muncă, sau a unui contract de prestări servicii;

3. Asigurarea participării angajaților Centrului și mai ales a celor care au contact direct cu beneficiarii, la cursuri de pregătire profesională continuă și în mod special la cursuri de prevenire și gestionare a unor posibile agresiuni din partea beneficiarilor, a situațiilor periculoase;

4. Elaborarea unei proceduri detaliate cu privire la relația medic-asistenți medicali, în care să fie precizate aspecte precum: persoana/persoanele responsabile cu informarea medicului (în special în cazul în care nu există medic angajat, cum este cazul centrului), de către asistenții medicali, cu privire la starea de sănătate a beneficiarilor; când anume trebuie efectuată informarea (de exemplu, *de îndată* în cazul în care intervin modificări ale stării de sănătate care nu pot fi gestionate de către asistenții medicali); procedura în cazul în care modificările intervin în timpul nopții sau în cazul zilelor libere legale etc; Instruirea periodică a asistenților medicali cu privire la această procedură;

5. Cursuri de prim-ajutor pentru personalul medical și auxiliar;

6. Adaptarea sălii de sport pentru a putea fi folosită ca sală de kinetoterapie;

7. Implicarea beneficiarei imobilizate la pat, identificate în timpul vizitei, în terapii de recuperare;

8. Reevaluarea beneficiarilor o dată la 3 luni de către un medic de medicină generală;

9. Urgentarea soluționării situației juridice a beneficiarului, care nu era încadrat în grad de handicap, fiind cazat în cadrul Centrului, evaluarea acestuia în vederea stabilirii încadrării în grad de handicap și, eventual, transferul într-un centru potrivit tipului de deficiență;

10. Completarea rubricii *Concluzii* din structura Planului Personalizat, ca o sumarizare a situației beneficiarului și a evoluției acestuia;

11. Informarea și încurajarea periodică a beneficiarilor cu privire la posibilitatea depunerii sesizărilor și reclamațiilor în cutia destinată acestui scop, în mod anonim;

12. Amenajarea unei băi cu dispozitive standardizate, adaptate necesităților persoanelor cu deficiențe locomotorii;

13. Amenajarea unei camere intime, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate în domeniu;

14. Respectarea prevederilor Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, potrivit cărora Centrul implică beneficiarii, conform posibilităților și preferințelor lor, în stabilirea meniului zilnic și în activitățile de preparare și servire a hranei, cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare.

București, 19 mai 2021