



## AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind  
prevenirea torturilor – MNP*

**Aprob**  
**Avocatul Poporului**

**Renate Weber**



### *Raport*

*privind vizita desfășurată la Căminul pentru persoane vârstnice Slatina*

**Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:**

- 1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare**
- 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare**
- 3. Recomandări**

**București – 2021**

## 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, și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, în data de 27 mai 2021 a fost efectuată o vizită anunțată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Slatina, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Olt.

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

În contextul epidemiologic actual, vizita a fost anunțată și a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, încetarea serviciilor; sesizări și reclamații; asistența pentru sănătate; asistența psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

Având în vedere condițiile speciale impuse de starea de alertă decretată în România începând cu data de 15.05.2020 și în scopul desfășurării vizitei în condiții de siguranță sanitară, membrii echipei de vizită au purtat echipament individual de protecție, iar interviurile s-au desfășurat în condiții de siguranță, cu respectarea măsurilor de protecție impuse de situația epidemiologică actuală.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu beneficiarii și personalul centrului

### a) informații generale

Prin Hotărârea Consiliului Județean Olt nr. 75 din data 30.08.2007 s-a aprobat înființarea Complexului Servicii Persoane Adulte (CSPA) Slatina, în cadrul structurii organizatorice a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC), care avea în componență Căminul pentru Persoane Vârstnice (CPV) Slatina, cu o capacitate de 100 de locuri, Centrul de Îngrijire și Asistență, cu o capacitate de 50 locuri și Centrul de Recuperare Neuromotorie de tip Ambulatoriu.

Ulterior, prin Hotărârea Consiliului Județean Olt din data de 26.05.2016, prin reorganizarea DGASPC Olt s-a redus capacitatea CPV Slatina la 50 de locuri. Căminul pentru Persoane Vârstnice funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, Hotărârea de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

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

CPV Slatina este organizat și funcționează ca serviciu de asistență socială în regim rezidențial pentru persoane vârstnice, fiind un serviciu social fără personalitate juridică acreditat și deține licență de funcționare emisă la data de 29.03.2021.

Scopul căminului este de a acorda servicii sociale persoanelor vârstnice conform nevoilor individuale identificate (îngrijire, stimularea participării persoanelor vârstnice la viața socială, facilitarea și încurajarea legăturilor interumane, supravegherea și îngrijirea medicală necesară, prevenirea și tratarea consecințelor legate de procesul de îmbătrânire etc.), în vederea depășirii situațiilor dificile și creșterii calității vieții acestora.

Persoanele sunt admise în centru după criterii de eligibilitate stabilite de furnizorul de servicii sociale, cu respectarea legislației speciale și a misiunii/scopului căminului. Beneficiarii serviciilor sociale acordate sunt persoanele vârstnice care au domiciliul stabil pe raza județului Olt și cărora nu le pot fi asigurate protecția și îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate.

Condițiile de acces/admitere în centru sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale.

În cămin sunt oferite următoarele servicii: îngrijire personală, asistență pentru sănătate, informare, evaluare, planificare activități, recuperare/reabilitare funcțională, integrare/reintegrare





socială, viață activă și contacte sociale, consiliere psihologică, cazare, alimentație, supraveghere, asistență în caz de deces etc.

Căminul are capacitatea legală de 50 locuri, iar la data vizitei erau instituționalizați 37 de beneficiari, 14 bărbați și 23 de femei, cu vârste cuprinse între 70 și 94 de ani. Dintre cei 37 de beneficiari, 13 erau dependenți, 13 semidependenți și 11 independenți.

După ce au fost prezentate principalele obiective, am solicitat conducerii căminului mai multe documente (registre, proceduri, regulamente, câteva dosare ale beneficiarilor etc.). Au fost verificate câteva registre: Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor, Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul ieșiri beneficiari, Registrul de incidente deosebite, Registrul de sesizări și reclamații etc.

În Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului existau consemnate în anul 2021 mai multe sesiuni de instruire a personalului, cu diferite teme: Instruirea personalului privind respectarea prevederilor legale din Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, Anexa 1; Instruirea personalului medical privind utilizarea substanțelor dezinfectante și folosirea instrumentarului medical; Sesiuni de informare referitoare la prelungirea unor măsuri de prevenire și control a infecțiilor etc.

Echipa de vizită a verificat modul în care aceste sesiuni de instruire erau cunoscute de personalul căminului și a constatat că **o parte din personalul prezent nu cunoștea prevederile procedurilor și nici modalitatea de combatere a formelor de abuz și neglijare.**

**Recomandăm conducerii căminului realizarea unei mai bune instruiți a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, precum și pentru cunoașterea și aplicarea cerințelor din procedurile utilizate în centru, în conformitate cu prevederile din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019 (M.V.-S2.3 și M.VI.-S1.3).**

Dosarele beneficiarilor erau întocmite cu respectarea prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019. Acestea conțineau documente specifice (cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original, decizia de admitere aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului, în original, cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie, contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original, documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarilor în regim instituționalizat etc.), **dar în unele dosare ale beneficiarilor fișele de evaluare/reevaluare, planurile individualizate de asistență și îngrijire și fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor erau semnate de**



**asistentul social, dar nu erau parafate de acesta**, în conformitate cu prevederile articolului 10 din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali privind acordarea treptelor de competență profesională.

**Centrul rezidențial nu realiza informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite prin intermediul materialelor informative privind activitățile derulate, lipseau materialele informative pe suport de hârtie și/sau electronic**, nefiind îndeplinite în totalitate prevederile indicatorului Standardul 1 Informare, Modulul I (S1.1) – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite”).

***b) măsurile întreprinse de conducerea căminului în scopul protecției beneficiarilor și personalului împotriva contaminării cu virusul COVID-19***

Întrucât beneficiarii Căminului pentru Persoane Vârstnice Slatina erau cazați la etajul IV al clădirii complexului, iar la etajele inferioare erau cazați beneficiarii CIA și interacționau în spațiile comune, au fost întreprinse măsuri speciale pe perioada pandemiei.

În intervalul 12-14.10.2020, personalul a fost testat conform Metodologiei de supraveghere a sindromului respirator acut cu noul coronavirus. După testare, au fost depistate 27 de cazuri pozitive înregistrate la personalul Complexului de Servicii Persoane Adulte Slatina, dintr-un total de 132 de persoane, fapt ce a determinat DSP Olt să declare focar COVID-19 și să instituie carantina pentru 14 zile începând cu data de 15.10.2020.

În aceeași zi (15.10.2020) s-a procedat la testarea PCR a beneficiarilor din ambele centre, și din cele 39 de persoane testate la CPV, 32 au prezentat test pozitiv, iar la nivelul CIA au fost depistați 60 de beneficiari infectați cu virusul COVID-19, fapt ce a determinat aplicarea urgentă a măsurilor pentru prevenirea și protejarea beneficiarilor și personalului angajat.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Olt a dispus carantinarea personalului din C.S.P.A. Slatina aflat la serviciu în ture, precum și a personalului care își desfășura activitatea în programul de 8 ore. Restul personalului, care nu a fost prezent la serviciu, a rămas izolat la domiciliu pentru aceeași perioadă.

Activitatea complexului a fost organizată în ture de câte 12 ore, s-a efectuat dezinfecția tuturor spațiilor complexului de către o firmă autorizată, conform procedurilor stabilite.



După efectuarea decontaminării, pentru beneficiarii și personalul testat pozitiv, activitatea s-a desfășurat doar la etajele II și III ale complexului, iar conducerea D.G.A.S.P.C. Olt a asigurat personalului carantinat spații pentru cazare în incinta centrului.

Pe perioada carantinării, evaluarea de specialitate a fost realizată de un medic specialist boli infecțioase din Secția COVID-19 a Spitalului Județean de Urgență Slatina.

Au fost asigurate de către D.G.A.S.P.C. Olt produse de igienă personală, materiale de curățenie, substanțe dezinfectante și materiale de protecție personală (măști, mănuși, halate, combinezoane, ochelari de protecție, viziere, botoși), hrana, cazarmamentul și tratamentul medical specific infecției cu virusul COVID-19, prescris de medicii specialiști, atât pentru beneficiari, cât și pentru personal.

Au fost achiziționate tensiometre, stetoscoape, termoscanere, pulsoximetre, 5 concentratoare de oxigen, iar beneficiarilor li s-a monitorizat temperatura, tensiunea arterială, pulsul, glicemia și saturația în oxigen, de cel puțin două ori pe zi, și au primit suplimente de vitamine și minerale.

Tratamentul administrat a fost prescris de medicii specialiști, iar medicii de familie la care beneficiarii erau înscrși au eliberat rețetele compensate.

Beneficiarii simptomatici au fost tratați de personalul medical al centrului (medic și asistente medicale), care împreună cu conducerea complexului au asigurat circuite distincte pentru respectarea distanțării legale.

Au fost luate măsuri speciale pentru: evitarea servirii mesei în sala de mese; limitarea sau chiar interzicerea desfășurării activităților colective în spații comune; asigurarea managementului corespunzător al deșeurilor rezultate din activitățile desfășurate; verificarea și dezinfectarea pachetelor transmise beneficiarilor; purtarea obligatorie a echipamentului de protecție; respectarea igienei; aerisirea la două ore a spațiilor închise; limitarea accesului personalului în alte spații, în afara traseelor prestabilite; asigurarea aprovizionării cu materiale igienico-sanitare și echipamente de protecție; efectuarea triajului epidemiologic pentru personal și înregistrarea temperaturii; aprovizionarea cu teste rapide antigenice pentru testarea periodică a beneficiarilor care prezentau simptome respiratorii; măsurarea temperaturii beneficiarilor de două ori pe zi; elaborarea și comunicarea procedurilor operaționale de limitare a contaminării cu virusul SARS-COV-2; utilizarea comunicării telefonice și/sau electronice; informarea familiilor beneficiarilor privind starea acestora etc..



Din documentele prezentate a rezultat că la data vizitei, 99% dintre beneficiarii și personalul centrului au fost vaccinați, iar după prelungirea stării de alertă (15 mai 2021), când s-a renunțat la mai multe restricții, beneficiarii aveau posibilitatea să iasă în comunitate și să primească vizite cu respectarea măsurilor de prevenire a răspândirii virusului SARS CoV- 2.

Echipa de vizită a constatat că până la data efectuării vizitei (27.05.2021), deși au existat infectări cu virusul COVID-19 atât la beneficiarii găzduiți, cât și la personalul angajat, aceștia au fost informați privind măsurile de prevenție COVID-19, le-au fost respectate drepturile, le-au fost acordate materiale de igienă personală și colectivă, iar personalul și conducerea centrului au respectat măsurile de protecție sanitară impuse de contextul pandemic actual.

#### *c) structura de personal a complexului*

Conform statului de funcții aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Olt, în cadrul Căminului pentru Persoane Vârstnice Slatina erau prevăzute 25 de posturi, dintre care 16 posturi pentru compartimentul de specialitate, de îngrijire, asistență și auxiliar (1 asistent social, 5 asistente medicale, 10 infirmiere) și 9 posturi pentru compartimentul administrativ, gospodărire, întreținere, reparații, deservire. Personalul celor două centre asigură servicii ambelor centre (CPV și CIA) Slatina. **Erau vacante un post de asistent medical, un post de infirmier, două posturi de îngrijitor și două posturi de muncitori calificați.**

**Recomandăm conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Slatina, județul Olt, efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea posturilor vacante pentru asigurarea activităților și serviciilor acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.**

#### *d) încetarea serviciilor*

Căminul deținea o procedură proprie privind încetarea serviciilor, care era întocmită în conformitate cu prevederile legale, aprobată prin dispoziția Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Olt, la data de 09.10.2019.

A fost verificat Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin, pe perioada ianuarie - decembrie 2020, și s-a constatat că 13 beneficiari au decedat, fiind înhumați de familie, și 3 beneficiari au fost reintegrați în familie. În anul 2021 erau înregistrate 4 ieșiri din cămin prin încetarea acordării serviciilor cauzate de decesul beneficiarilor.





Au fost verificate documentele a 3 beneficiare care au solicitat încetarea acordării serviciilor și s-a constatat că **după încetarea acordării serviciilor, nu au fost notificate în scris, în termen de 5 zile de la ieșirea beneficiarilor din centru, serviciile publice de asistență socială de la nivelul primăriilor localităților pe a căror rază teritorială urmau să locuiască aceștia, cu privire la prezența lor în localități**, în conformitate cu prevederile indicatorului 3.2, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 *„la cererea beneficiarului care are preservată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința unde va locui); în termen de maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă, cu privire la prezența beneficiarului în localitate”*.

De asemenea, căminul nu a transmis serviciilor publice de asistență socială pe a căror rază teritorială aveau domiciliile, reședințele sau unde locuiau beneficiarii, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, documente care să conțină informații despre aceștia. Recomandăm conducerii căminului respectarea prevederilor indicatorului 3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: *„Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială. În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.)”*.

Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor nu era completat corespunzător și nu respecta în totalitate rubricația prevăzută de indicatorul 3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: *„Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail)”*.





**e) condiții de cazare și alimentația persoanelor vârstnice**

Repartizarea beneficiarilor în camere se efectua ținându-se cont de mai multe criterii (sex, diagnostic, dependențe, obiceiuri, preferințe), beneficiarii având posibilitatea de a se muta ulterior, cu permisiunea conducerii căminului.

Clădirea în care funcționa căminul avea rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități.

Căminul de Persoane Vârstnice Slatina era situat la etajul IV al clădirii Complexului Servicii Persoane Adulte Slatina, la etajele inferioare fiind găzduiți beneficiarii Centrului de Îngrijire și Asistență.

Căminului asigura fiecărui beneficiar un spațiu de cazare, spațiile de cazare erau compartimentate în module, fiecare modul fiind compus din două dormitoare cu câte o chiuvetă, hol și un grup sanitar comun pentru cele două dormitoare. Beneficiarii erau cazați în 18 camere (14 camere cu 3 locuri și 4 cu două locuri), fiecărui beneficiar fiindu-i asigurat un minim de 6 m<sup>2</sup>.

Camerele de cazare erau amenajate astfel încât să asigure un mediu confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor, dispuneau de instalațiile adecvate pentru asigurarea încălzirii în sezonul rece.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență.

Ferestrele camerelor erau bine dimensionate, astfel încât să permită luminatul și ventilația, **dar în unele camere lipseau sitele de la ferestre sau erau rupte (camera 1A).** Pavimentul era acoperit cu gresie, ușor de igienizat, **în unele camere ușile din lemn necesitau reparații la sistemele de închidere sau înlocuirea lor (camera 7A).** Exista mobilier suficient: lămpi de iluminat, dulapuri pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, dar **televizoarele nu erau funcționale în toate camerele (camerele 2A și 8A).** În unele camere existau frigidere aduse de beneficiari.

Grupurile sanitare comune la două camere erau curate, pardosite cu gresie, pereții acoperiți cu faianță, dotate cu wc, cu bară de sprijin și chiuvetă. În afara grupurilor sanitare de la intrarea în module mai exista o baie comună cu cadă și 3 dușuri, care erau insuficiente având în vedere capacitatea căminului de 50 de locuri. Astfel, nu erau respectate prevederile indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1

**din Ordinul nr. 29/2019:** „Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale”.

Beneficiarii erau încurajați să își personalizeze spațiul propriu din cameră cu fotografii de familie, obiecte decorative, flori etc.

Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, alimentarea cu apă rece era asigurată de la rețeaua publică. Încălzirea pe timpul iernii se realiza cu centrala proprie, care funcționa pe gaze.

Centrul deținea o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare.

Curtea căminului era spațioasă, avea un aspect plăcut, amenajată ca loc destinat repausului și activităților de relaxare în aer liber, cu bănci, un foișor, spații verzi, arbuști ornamentali etc. Ținând cont de faptul că suprafața curții era una generoasă, echipa de vizită **recomandă conducerii căminului să amenajeze un spațiu pentru gospodărie (grădină de legume proprie), care să permită desfășurarea unor activități în aer liber și totodată implicarea beneficiarilor în activitățile gospodărești**, în conformitate cu prevederile indicatorului S4.4 Standardul 4 Alimentație Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: „Centrul dezvoltă gospodăria anexă ale căror produse pot contribui la creșterea calității vieții beneficiarilor”.

Beneficiarii primeau alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor, aceasta fiind pregătită în bucătăria complexului rezidențial. Complexul avea o bucătărie dotată corespunzător, toate spațiile destinate preparării și servirii hranei erau dotate cu mobilier suficient, funcțional.

Echipa de vizită a verificat hrana preparată în ziua vizitei și a constatat că aceasta era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic, existau și meniuri special preparate pentru beneficiari, în funcție de dieta recomandată.

În cadrul centrului era amenajată o sală de mese, dotată cu mobilier adecvat (mese, scaune, dulap pentru veselă etc.). Sala de mese era curată, iluminată natural și artificial, cu pavimentul acoperit cu gresie, pereții cu faianță, mese cu 1-2 scaune, pentru păstrarea distanței între beneficiarii care serveau masa, fețe de masă curate, vase cu flori pe mese, televizor, tablouri etc..



Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor acestora. Beneficiarii deplasabili serveau masa în serii, supravegheați de personalul de serviciu, iar cei cu dificultăți de deplasare și cei imobilizați la pat, în camere, ajutați de personalul de îngrijire.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, păstrate timp de 48 de ore într-un frigider separat, dotat cu termometru și grafic de temperatură, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

Conform celor menționate de beneficiari, se asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ.

#### *f) asigurarea asistenței pentru sănătate*

Unitatea rezidențială deținea Referat pentru certificarea conformității cu normele de igienă și sănătate publică nr. 331/09/04/2021, întocmit anual, fiind îndeplinite condițiile privind menținerea valabilității autorizației sanitare de funcționare nr. 126/12/04/2019.

Complexul avea Document de înregistrare sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor nr. 3157/14.12.2015, cu valabilitate permanentă, eliberată de Direcția sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor Olt.

Exista un cabinet medical dotat cu mobilier (birou, scaune, canapea consultații, dulap pentru păstrarea documentelor medicale, dulap pentru medicamente etc.), aparatură și instrumentar medical (tensiometru, stetoscop, termometre, cântar, taliometru etc.), aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiarii găzduiți în cămin erau acordate de medicul complexului și de asistenții medicali angajați ai căminului. Personalul medical deținea autorizații de liberă practică valabile pentru anul 2021. Programul de lucru al asistenților medicali se desfășura în ture, fiind asigurată permanența în complexul de servicii sociale.

Evaluarea medicală la admiterea în centru era efectuată de medicul centrului și cuprindea examinarea generală a stării de sănătate a beneficiarilor și întocmirea documentelor medicale.

Medicul complexului și asistenții medicali ai căminului asigurau activități medicale (evaluarea la internarea în unitate, acordarea primului ajutor, monitorizarea parametrilor fiziologici, administrarea medicamentelor, triajul epidemiologic etc.).



Beneficiarii primeau servicii de profilaxie, tratament de urgență și curativ în baza evaluării/reevaluării nevoilor individuale; se evalua regimul alimentar și se adapta conform indicațiilor medicale.

Toți beneficiarii erau încriși la medici de familie, care eliberau rețete pentru afecțiuni cronice în baza scrisorii medicale eliberate de medicii specialiști, la fișele beneficiarilor fiind consemnate datele de contact ale medicului de familie și medicilor specialiști care prescriau tratamentul. Cei mai mulți beneficiari erau înscriși la medici de familie din Slatina, alții la medici de familie din mediul rural. La fișele medicale erau atașate copii ale scrisorilor medicale eliberate de medicii specialiști, iar medicamentele erau aduse de aparținători.

Asistența de urgență era asigurată și prin solicitarea serviciului 112, în anul 2021 nu a fost solicitat serviciul de urgență.

Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era în responsabilitatea personalului de îngrijire (9 infirmieri). În timpul vizitei, echipa a constatat că nu existau **în dotarea căminului materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.) pentru prevenirea ulcerului de decubit (escarelor) la beneficiarii nedeplasabili, în conformitate cu prevederile indicatorului S1.2. Standardul 1 Îngrijire personală, Modulul III Activități/ servicii, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019.**

Complexul avea amenajat un cabinet de kinetoterapie în cadrul Centrului de Recuperare Neuromotorie de tip Ambulatoriu, la care aveau acces și beneficiarii căminului.

Cabinetul era dotat cu aparatura necesară (bicicletă medicinală, banda de alergare, saltea și spalier pentru gimnastică medicală etc.), avea o sală de gimnastică, iar beneficiarilor nedeplasabili li se acordau servicii la pat. Serviciile de recuperare/reabilitare medicală pentru beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni reumatismale degenerative, sechele ale bolilor cerebrovasculare, afecțiuni neurologice etc.), cu grad ridicat de dependență și autonomie funcțională redusă, erau asigurate de personal de specialitate (kinetoterapeut și maseur), angajați ai complexului.

În timpul vizitei la cabinetul medical au fost verificate următoarele evidențe primare: Registrul de internări; Carnet certificat constatator de deces; Registrul de pansamente; Condica de medicamente; Condica aparat de urgență; Registrul aparat de urgență; Condica de prescripții medicale și materiale sanitare; Registrul programe de curățenie și dezinfecție; Registrul de evidență a medicamentelor personale; Fișe de monitorizare beneficiari.



Medicamentele și materialele sanitare erau depozitate în condiții de siguranță, în dulap închis cu cheie, la care avea acces numai personalul medical, iar medicamentele (insulină, vaccinuri, etc.) care necesitau păstrarea la temperaturi scăzute se aflau într-un frigider la cabinetul medical al căminului.

Referitor la decesele beneficiarilor din Căminul pentru Persoane Vârstnice Slatina, în anul 2020 au fost înregistrate 13 decese, iar în anul 2021 au fost înregistrate 4.

Conform certificatelor constatatoare ale deceselor, cauzele au fost reprezentate de complicațiile evolutive ale afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor (afecțiuni cardiovasculare, respiratorii, cerebrovasculare, neoplazii etc.). Nu au existat situații deosebite în care să existe suspiciuni asupra decesului beneficiarului, pentru a fi necesară sesizarea organelor competente prevăzute de lege.

În anul 2020 au necesitat internare în spital 5 beneficiari, în anul 2021 au fost internați 3 beneficiari. Motivele internărilor au fost reprezentate de afecțiuni medicale acute (respiratorii, cardiovasculare, neurologice) survenite pe fondul afecțiunilor cronice ale beneficiarilor. Conform biletelor de externare din spital, aceștia au beneficiat de asistență medicală de specialitate și îngrijiri adecvate.

În anul 2020 a fost înregistrat un deces al unui beneficiar în vârstă de 84 ani, infectat cu virusul SARS-COV-2, care a survenit din cauza complicațiilor afecțiunilor cronice (cardiace, neoplazice, neurologice etc.) cu prognostic rezervat, cu care acesta era diagnosticat. Infecția virală a agravat starea de sănătate a beneficiarului, iar insuficiența respiratorie acută a provocat decesul.

În cazul beneficiarului decedat au fost respectate Procedura operațională privind asistența în starea terminală sau în caz de deces și prevederile legale din Ordinul 29/2019.

#### **g) asistența psihologică**

În cadrul centrului exista un psiholog angajat, care avea drept de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică, fiind înscris în Colegiul Psihologilor din România, conform Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România. Psihologul nu a participat la cursuri de formare profesională continuă în domeniul psihologiei, în conformitate cu art. 17 alin. d din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România „*psihologul cu drept de liberă practică are obligația să se preocupe de perfecționarea calificării profesionale*”.

Centrul avea amenajat un cabinet psihologic, dotat corespunzător (mobiliier adecvat, calculator etc.). Activitățile de evaluare și consiliere psihologică aveau loc în cabinet și în camerele de zi sau dormitoarele din interiorul centrului, în cazul pacienților imobilizați. Se respecta confidențialitatea actului psihologic și se asigura securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din legea anterior amintită „*Confidențialitatea actului psihologic este protejată prin lege și este o obligație a oricărui psiholog*”.

Psihologul avea întocmit un Registru de evidență a serviciilor profesionale, care nu era numerotat și nu era înregistrat pe anul în curs, cu o rubricăție lacunară, în care erau consemnate evaluările și consilierile psihologice. **Este necesară întocmirea unui Registru de evidență a actelor profesionale în care să fie consemnate serviciile psihologice, acesta să fie numerotat, ștampilarea și înregistrat pe anul în curs la D.G.A.S.P.C. Olt, conform Hotărârii Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România, nr. 3 din 27 septembrie 2013, privind evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică; de asemenea, e necesar ca acest registru să aibă o formă compactă, nu sub forma unor foi imprimate detașabile.**

Activitatea psihologică desfășurată la nivelul centrului viza următoarele aspecte: ameliorarea capacităților psihice ale beneficiarilor, care să le permită o viață cât mai autonomă, adecvare emoțională, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, conștientizare de sine și autocunoaștere, stimularea sau menținerea capacităților cognitive, menținerea sau stimularea capacităților de comunicare și interrelaționare pozitivă, suport în luarea deciziilor, evitarea stărilor conflictuale, a decompensărilor psihice, creșterea gradului de autostimă și a adaptabilității. În acest sens, psihologul participa la evaluarea inițială a beneficiarilor și reevaluarea anuală a acestora, sau dacă apăreau modificări ale statusului psiho-fizic, împreună cu alți specialiști ai centrului. Evaluarea psihologică identifica problemele emoționale, cognitive, comportamentale ale beneficiarilor, rezultatul fiind consemnat în fișa de evaluare/reevaluare a nevoilor, aflată la dosarul personal al beneficiarului, și în referatul de evaluare psihologică. De asemenea, psihologul participa la realizarea planului de îngrijire și asistență, care se elabora în baza evaluării/reevaluării nevoilor beneficiarului, și întocmea un program personalizat de intervenție psihologică. În urma problemelor psihologice identificate, psihologul desfășura activitatea de intervenție psihologică, consemnând rezultatele în Fișa individuală de intervenție psihologică. Psihologul evalua eficiența intervențiilor psihologice și consemna rezultatele în referatele de monitorizare ale intervențiilor psihologice. Astfel, psihologul completa următoarele documente: Fișă de evaluare a nevoilor, Fișă de reevaluare a nevoilor, Plan individualizat de asistență și îngrijire, Fișă de monitorizare servicii, Referat monitorizare intervenții psihologice, Referat evaluare psihologică, Program personalizat



de intervenție psihologică, Fișă individuală de intervenție psihologică, Fișă de monitorizare servicii psihologice.

**Fiecare beneficiar avea întocmit propriul său dosar psihologic, cu excepția unuia singur**, care manifesta des un comportament problematic, conform consemnărilor din Caietul de procese verbale. În anul 2021 erau consemnate 18 incidente, iar respectivul beneficiar fusese implicat în 8 dintre ele (agitație psihomotorie, dorința de a pleca din unitate, a spart geamul, a refuzat tratamentul medicamentos, a aruncat mâncarea etc). **Este necesar ca toți beneficiarii să fie asistați psihologic periodic, și mai ales cei cu comportamente problematice să beneficieze de intensificarea intervențiilor psihologice, iar fiecare beneficiar să aibă un dosar psihologic întocmit.** Conform acestui **Caiet de procese verbal (nenumărat, neînregistrat)**, au existat și alte incidente (insomnie, agitație psihomotorie, agresivitate verbală, stare avansată de ebrietate etc.).

Beneficiarii erau încurajați să comunice și primeau sprijin în vederea prevenirii și combaterii oricăror forme de tratament abuziv, neglijent, discriminatoriu sau degradant, se oferea asistență și suport pentru beneficiarii în stare terminală. Psihologul participa împreună cu alți specialiști ai centrului la activități de promovare a imaginii pozitive a beneficiarilor, a sănătății și a unui stil de viață sănătos, activități de socializare și de petrecere a timpului liber, sprijinea beneficiarii să-și păstreze și să inițieze contactele sociale, să se integreze armonios în comunitate, sprijina relaționarea pozitivă dintre beneficiari și personalul centrului, precum și dintre aceștia și familiile lor.

#### **h) sesizări și reclamații**

Căminul avea întocmită procedura privind sesizările și reclamațiile, aprobată prin decizia Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Olt, din data de 09.10.2019, prin care se stabilea: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Căminul deținea un recipient de tip cutie poștală, în care beneficiarii puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate.

Exista un Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, în care nu era consemnată nicio sesizare/reclamație în cursul anului 2021, **dar care nu era rubricat corespunzător, lipsind rubricile referitoare la persoana care a întocmit sesizarea/reclamația și modul de soluționare.**

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 Căminului pentru Persoane Vârstnice Slatina, județul Olt, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea posturilor vacante pentru asigurarea activităților și serviciilor acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor;
2. notificarea în scris a serviciului public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască beneficiarul, în termen de 5 zile de la ieșirea acestuia din cămin pe perioadă nedeterminată, în conformitate cu prevederile legale;
3. transmiterea documentelor care să conțină informații despre beneficiar, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, în termen de maxim 30 de zile de la ieșirea din cămin pe perioadă nedeterminată, în conformitate cu prevederile legale;
4. întocmirea unui Registru de evidență a actelor profesionale în care să fie consemnate serviciile psihologice, numerotarea, ștampilarea și înregistrarea acestuia la D.G.A.S.P.C. Olt pe anul în curs, conform Hotărârii Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România, nr. 3 din 27 septembrie 2013, privind evidența profesională a psihologilor cu drept de liberă practică;
5. participarea psihologului la cursuri de formare profesională continuă în domeniul psihologiei, în conformitate cu art. 17 alin. d din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România;
6. numerotarea și înregistrarea Caietului de procese verbal utilizat în centru;
7. intensificarea activităților de intervenție psihologică și întocmirea dosarului psihologic pentru fiecare beneficiar;
8. rubricarea corespunzătoare a Registrului de evidență a sesizărilor și reclamațiilor în conformitate cu prevederile din procedura operațională existentă în cămin privind sesizările și reclamațiile beneficiarilor;



9. realizarea unei mai bune instruirii a personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare, precum și pentru cunoașterea și aplicarea prevederilor din procedurile utilizate în centru;
10. informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul căminului și serviciile oferite, prin intermediul materialelor informative pe suport de hârtie și/sau electronic, privind activitățile derulate, în conformitate cu prevederile legale;
11. completarea corespunzătoare a Registrului de evidență a ieșirilor beneficiarilor și respectarea în totalitate a rubricăției prevăzute de standard;
12. folosirea de către asistentul social a parafei profesionale la întocmirea documentelor, conform art. 10 din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali privind acordarea treptelor de competență profesională;
13. achiziționarea de materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc) pentru prevenirea ulcerului de decubit (escarelor) la beneficiarii nedeplasabili, în conformitate cu prevederile legale;
14. analizarea posibilității de montare a unor dușuri astfel încât să fie respectate prevederile indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019 având în vedere capacitatea căminului de 50 de locuri;
15. efectuarea unor lucrări de reparații la sistemele de închidere ale ușilor de la camerele beneficiarilor, înlocuirea/montarea sitelor la ferestre, repararea televizoarelor defecte;
16. analizarea posibilității privind amenajarea unui spațiu pentru gospodărie (grădină de legume proprie), care să permită desfășurarea unor activități în aer liber, și totodată implicarea beneficiarilor în activitățile gospodărești.

