



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP*



**Raport
privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane
Vârstnice “Sf. Ana”, D.G.A.S.P.C. Sector 3, București**

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 temeiul art. 16 alin. (1) și a art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, o echipă de vizitare formată din reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat la data de 5 aprilie 2021, o vizită prin folosirea mijloacelor alternative la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice "Sf. Ana" (C.I.A.P.V.), D.G.A.S.P.C. Sector 3, municipiul București.

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

La efectuarea vizitei au participat [redacted] jurist, [redacted] asistent social, [redacted] medic și [redacted] psiholog, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, precum și [redacted] reprezentant al Organizației Neguvernamentale „Asociația Europeană pentru protecția Omului și Protecția Copilului (AEPOPC)”.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanții Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice "Sf. Ana", D.G.A.S.P.C. sector 3, municipiul București.

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

-anterior efectuării vizitei, membrii echipei de vizitare au participat la o instruire în care s-au prelucrat următoarele materiale: Evaluare de risc și Plan de prevenire și protecție COVID-19, Procedura SSM pentru eliminarea/diminuarea riscului de infectare cu noul coronavirus COVID-19, Legea nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă, Măsuri de electrosecuritate, Legea nr. 307/2006 privind apărarea împotriva incendiilor, Ordinul nr. 3577/831/2020 privind măsurile pentru prevenirea contaminării cu noul coronavirus SARS-CoV-2 și pentru asigurarea desfășurării activității la locul de muncă în condiții de securitate și sănătate în muncă, pe perioada stării de alertă, Instrucțiuni proprii de securitate și sănătate în muncă specifice activității desfășurate, Măsuri de traseu.

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

-la intrarea în Sala de Protocol a instituției Avocatul Poporului (unde a fost efectuată vizita prin folosirea mijloacelor alternative) au fost efectuate următoarele activități:

●triajul epidemiologic, prin verificarea simptomatologiei clinice preponderent respiratorie (tuse frecventă, strănut frecvent, stare generală modificată, rinoree etc.) a membrilor echipei de vizitare;

●măsurarea temperaturii corporale a membrilor echipei de vizitare (toate persoanele având o temperatură situată sub 37,3° C);

●completarea de către membrii MNP, a Procesului-verbal încheiat cu ocazia efectuării vizitei prin folosirea mijloacelor alternative și a Fișei de instruire colectivă.



2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice "Sf. Ana" și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia, s-au constatat următoarele:

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Ana” este înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 București, fiind o instituție pentru persoane vârstnice, fără personalitate juridică, cu o capacitate de 41 locuri ce asigură găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber. Centrul se adresa persoanelor vârstnice cu domiciliul în sectorul 3 București, oferind cazare și îngrijire pe o perioadă nedeterminată, în funcție de nevoile individuale ale acestora. Centrul asigură servicii sociale și persoanelor fără venituri, în cursul lunii martie 2020 numărul acestora fiind de 4, iar în luna martie 2021 o singură persoană vârstnică a beneficiat de servicii în cadrul centrului, fără a achita contribuția de întreținere.

La momentul vizitei, numărul beneficiarilor existenți în centru era de 30 persoane (femei și bărbați) care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege, conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată. Astfel, Centrul nu s-a confruntat în perioada martie 2020 - aprilie 2021 (momentul efectuării vizitei) cu fenomenul de supraaglomerare.

Numărul persoanelor care au beneficiat de serviciile sociale în cadrul C.I.A.P.V. „Sf. Ana”, a variat în perioada martie 2020 - aprilie 2021 (data efectuării vizitei), astfel: 37 persoane în perioada martie - iunie 2020; 34 persoane în luna iulie 2020; 32 persoane în perioada august - septembrie 2020; 30 persoane în luna octombrie 2020; 29 persoane în luna noiembrie 2020; 28 persoane în luna decembrie 2020; 26-30 persoane în perioada ianuarie - aprilie 2021 (data vizitei).

Referitor la măsurile luate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19, din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia, s-au constatat următoarele:

Începând cu luna februarie 2020, la nivelul Centrului au fost instituite măsuri de prevenție a contaminării cu SARS CoV2, după cum urmează:

- personalul angajat a avut obligația de a respecta cu strictețe regulile de igienă și dezinfecție;

- pentru prevenirea transmiterii infecției cu COVID-19, personalul Centrului a fost instruit cu privire la respectarea regulilor de protecție în mijloacele de transport în comun, distanțare fizică și purtarea de echipament de protecție complet, în contactul cu beneficiarii;

- la intrarea în Centru, fiecare angajat a avut obligația să își scoată bijuteriile, să se spele pe mâini cu apă și săpun, să se dezinfecteze, să poarte părul strâns, să completeze o declarație pe proprie răspundere că nu a intrat în contact cu bolnavi suspecti de infecție cu COVID-19 și că nu prezintă simptome ale acestei infecții, i s-a măsurat temperatura și a fost monitorizată starea de sănătate de către asistentul medical de serviciu, după care, s-a echipat corespunzător cu echipament de protecție (papuci, mască chirurgicală, mănuși și bonetă);

- personalul care a intrat direct cu beneficiarii (infermiere, îngrijitori, asistenți medicali) și-au schimbat în totalitate hainele de stradă cu echipament de protecție;



- angajații au fost instruiți în vederea familiarizării cu procedurile de autoverificare a stării de sănătate, pentru a putea autoidentifica apariția unor semne specifice infecțiilor respiratorii;
- vizitatorii au fost informați cu privire la necesitatea păstrării distanței fizice pentru protejarea beneficiarilor cât și a personalului Centrului;
- la nivelul Centrului au fost actualizate permanent activitatea și procedurile interne conform legislației din perioadele stării de urgență/alertă. Astfel, au fost întocmite Planurile de activități pentru perioadele menționate, Procedura operațională COVID-19;
- au fost aplicate toate măsurile transmise prin Biroul de Sănătate, Securitate și Protecție a Muncii etc.;
- au fost suplimentate toate materialele primite de la DGASPC sector 3, la acest lucru contribuind și sponsorii din țară și diaspora (măști faciale, mănuși, halate, bonete, viziere și combinezoane);
- fiecare persoană este verificată la intrarea în Centru, cu ajutorul unui termoscaner;
- au fost stabilite circuite de mișcare în Centru, obligatorii, iar vizitele au un timp stabilit pentru 15 minute;
- personalul Centrului a fost izolat timp de o lună de zile, pe două grupe, pe o perioadă de 14 zile la locul de muncă, ulterior, continuând izolarea la domiciliu, tot pentru 14 zile;
- legătura beneficiarilor cu persoanele din exterior a fost menținută prin intermediul telefonului, apeluri video și prin vizite, în special în curtea interioară a Centrului;
- beneficiarii Centrului au fost consiliați în vederea depășirii stresului potențial de izolare și restricționare a libertății de mișcare în exterior;
- au fost dispuse toate măsurile necesare carantinării, măsuri controlate și supravegheate periodic de către echipe de la DSP București;
- la nivelul Centrului, au fost aplicate toate recomandările primite din partea Ministerului Sănătății și a celorlalte foruri legislative.

Referitor la asistența medicală

În cadrul compartimentului medical își desfășurau activitatea un medic, cinci asistenți medicali generaliști, un kinetoterapeut, un asistent medical de balneofiziokinetoterapie, iar personalul auxiliar era format din 13 infirmieri și 3 îngrijitori.

La începutul pandemiei a existat deficit de personal în cadrul compartimentului medical, în urma încetării unor contracte de muncă, dar a fost acoperit prin delegarea a 2 asistenți medicali de la un alt compartiment al DGASPC Sector 3. La data întrevederii online, mai exista un post vacant de infirmier. Medicul era angajat cu contract de muncă pe perioadă nedeterminată în cadrul DGASPC Sector 3 și își desfășura activitatea în 2 locații din subordinea DGASPC-ului menționat (câte jumătate de normă/fiecare locație), respectiv: Centrul pentru Persoane Vârstnice Sf. Ana (Luni, Miercuri-8 ore, iar Vineri-4 ore) și la Casa Max.

Personalul medical își desfășura activitatea în cadrul cabinetului medical și sălii de tratament, ambele spații fiind situate la etajul al 2-lea al clădirii. Permanența era asigurată de către asistenții medicali cu drept de liberă practică, precum și de medicul angajat cu competență în medicina de familie.

Toți beneficiarii erau înscriși la 3 medici de familie din Policlinica Titan cu care personalul Centrului ținea legătura telefonic în vederea eliberării rețetelor pentru afecțiunile cronice și subacute. În ceea ce privește consulturile de specialitate, pe perioada pandemiei COVID-19, s-au desfășurat cu dificultate și s-a apelat la telemedicină. Când beneficiarii mergeau



la consulturi în afara Centrului erau însoțiți de un membru al personalului, iar deplasarea se realiza cu un vehicul al DGASPC sector 3. Pentru asistența medicală stomatologică, Centrul avea încheiat un contract de colaborare cu un cabinet de stomatologie și o Convenție de parteneriat cu UMF Carol Davila în baza căreia apela la Clinica Facultății de Stomatologie.

Cabinetul medical din Centru era dotat cu electrocardiograf, aspirator de secreții, două concentratoare de oxigen, stetoscop, tensiometru, pulsoximetru și glucometru, conform relatărilor reprezentanților Centrului.

Patologia beneficiarilor era una complexă, specifică vârstei. Dintre cei 29 de beneficiari, 10 erau imobilizați la pat (centrul era dotat doar cu 5 saltele antiescară) din cauza unor afecțiuni neurologice, cerebrovasculare etc. (stenoză de canal medular, post accident vascular cerebral). Patru beneficiari sufereau de diabet zaharat tip II, dintre care o persoană suferea de forma insulino-dependenta, ceilalți urmând tratament cu andiabetice orale. Programul de recuperare neuro-motorie al beneficiarilor era alcătuit de un medic specialist în medicină de recuperare angajat al DGASPC Sector 3 București. Din verificarea Registrului de kinetoterapie a rezultat faptul că, beneficiarii care necesitau tratament kinetoterapeutic, efectuau exercițiile recomandate de medic timp de 10-30 de minute pe zi, în zilele stabilite. De asemenea, din verificarea Raportului de masaj s-a constatat că, beneficiarilor le erau aplicate proceduri de masaj cu o durată de 10-30 min, în funcție de nevoie.

Vaccinarea antigripală se realiza anual în incinta Centrului. În anul 2021, beneficiarii au fost vaccinați și împotriva SARSCoV-2 de către echipe mobile, astfel: pe 15.01.2021 (Spitalul Matei Balș) și 5.02.2021 (Spitalul de Ugență Floreasca). Unii beneficiari au refuzat vaccinarea împotriva COVID-19.

În cadrul corpului alimentar erau angajați patru bucătari și un ajutor de bucătar. Pentru asigurarea regimului alimentar persoanelor cu nevoi speciale (diabet zaharat, hipertensiune arterială etc.) se apela la o firmă de catering.

În legătură cu măsurile luate în contextul pandemiei, acestea au vizat accesul în centru, care s-a realizat în baza unei declarații pe propria răspundere și termoscanării la intrarea în unitate. Beneficiarii puteau fi vizitați în condițiile în care aparținătorii purtau echipament de protecție pus la dispoziție de Centru. Pentru prevenirea transmiterii infecției cu SARS CoV-2, personalul Centrului a avut obligația de a respecta regulile de igienă și dezinfecție și de a purta echipament de protecție complet în contact cu beneficiarii. La intrarea în Centru, fiecare angajat completa o declarație pe propria răspundere și i se măsura temperatura și i se monitoriza starea de sănătate de către asistentul medical de serviciu. Toți angajații au fost instruiți cu privire la procedurile de autoverificare a stării de sănătate. În ceea ce privește distanțarea fizică între beneficiari, s-a încercat permanent cazarea a câte unui singur beneficiar în cameră, iar beneficiarii nou-admiși au fost cazați minimum 14 zile fără colegi de cameră, chiar dacă au prezentat test PCR negativ la admitere. Toate persoanele au respectat cicutile obligatorii de mișcare în Centru.

Referitor la cazurile de infecție cu virusul SARS-CoV2 în rândul beneficiarilor și personalului din Centru, membrii echipei de vizită au fost informați că, pe data de 6.06.2020, în urma unei testări de rutină au fost confirmați pozitiv 6 beneficiari și 2 angajați. Ca urmare a acestor rezultate pozitive, au fost testați și membrii personalului aflat la domiciliu, iar pe data de 07.06.2020 au fost confirmați pozitiv alți 6 beneficiari și 4 angajați aflați la domiciliu. Pe data de 8.06.2021 au fost depistați ca având rezultate incerte 2 beneficiari și 2 angajați. Toate persoanele infectate erau asimptomatice, angajații fiind carantinați la domiciliu sau la locul de muncă până la aflarea rezultatelor, iar ulterior au fost transportați la spital pentru supraveghere de specialitate.



Toți beneficiarii confirmați au fost transportați de asemenea către spitale. Ultimele persoane confirmate cu infecția cu virusul SARS-CoV2 au fost 6 beneficiari și 5 angajați, toți fiind asimptomatici.

În cursul anului 2020, au survenit 16 decese în rândul beneficiarilor Centrului, 7 dintre aceștia decedând în spital în urma infecției cu SARS-CoV-2. De la începutul anului 2021 și până la momentul efectuării vizitei, la nivelul Centrului a existat doar un deced în rândul beneficiarilor.

Referitor la asistența socială

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice „Sfânta Ana” era licențiat ca serviciu social începând cu data de 18.02.2020, pentru o perioadă de 5 ani, sub rezerva respectării condițiilor impuse de standardele minime de calitate, iar furnizorul de servicii sociale Direcția de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 București era licențiată ca furnizor de servicii sociale, recomandarea formulată în Raportul întocmit ca urmare a vizitei MNP din data de 19.07.2018 cu privire la urgentarea demersurilor în vederea obținerii licenței de funcționare fiind îndeplinită. Licența de funcționare este documentul ce garantează îndeplinirea cerințelor și condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

Cu privire la fluctuația beneficiarilor, în perioada 01 martie 2020- 01 martie 2021 au fost admise în centru 8 persoane vârstnice (4 persoane vârstnice prin transfer din clinici medicale, 2 persoane vârstnice prin transfer din centre rezidențiale ale DGASPC sector 3 București, 2 persoane vârstnice din comunitate cu domiciliul în sector 3 București), fiind înregistrate 14 ieșiri (11 decese și 3 reintegrări în familie), numărul beneficiarilor centrului variind în această perioadă de la 37, în perioada martie-iunie 2020, până la 26 în luna februarie 2021. Numărul beneficiarilor a scăzut constant spre finele anului 2020 deoarece contextul pandemiei a determinat o scădere a numărului de cereri de admitere în centrul rezidențial. Având în vedere numărul redus de beneficiari, s-a încercat cazarea beneficiarilor în regim single, pe cât posibil conform stării de sănătate, iar beneficiarii nou admiși au fost cazați minim zile în aceste condiții, chiar dacă la admitere au prezentat un test PCR pozitiv și au efectuat testarea anticovid și în cadrul centrului. S-a putut proceda în acest fel dat fiind faptul că structura centrului este organizată pe două etaje, cu un număr de 10 garsoniere/etaj, fiecare garsonieră dispunând de 2 paturi și grup sanitar propriu.

Centrul avea elaborate documentele specifice prevăzute de Ordinul nr.29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.

Cu privire la personalul de specialitate existent la nivelul centrului (asistent social și personal de îngrijire/recuperare), necesar în vederea asigurării beneficiarilor, unor condiții optime de consiliere, evaluare periodică și socializare, menținerea relației cu familia, reintegrare, îngrijirea sănătății, cât și participării acestora la activitățile desfășurate în centru, reprezentanții centrului au declarat că în ultima perioadă au fost scoase la concurs posturile vacante prevăzute în statul de funcții și personal, fiind angajate un număr de 3 persoane și aprobate transferuri de la



alte centre pentru restul personalului, inclusiv un asistent social. De asemenea, au fost prevăzute în noua organigramă un post de kinetoterapeut și un post de maseur, posturi ocupate în prezent.

Echipa de vizită a constatat că serviciile sociale erau asigurate, în continuare de către inspectorul de specialitate, dar și de un asistent social.

Până în urmă cu puțin timp, atribuțiile de asistență socială erau delegate celor doi inspectori de specialitate (un inspector de specialitate cu studii superioare și un inspector de specialitate cu studii medii). Conform Fișei de post, responsabilitatea privind întocmirea Fișei individuale de evaluare socială, a Contractului de acordare a serviciilor sociale și a actelor adiționale revenea, la acel moment, inspectorului cu studii superioare. De asemenea, acesta avea obligația de a sprijini persoanele asistate să se integreze în viața socială și culturală, de a restabili relațiile cu familia și societatea în sensul reducerii dependenței sociale, cât și de a menține legătura cu alte instituții ale statului în vederea soluționării problemelor de natură financiar administrativă. În conținutul fișei de post se regăsea ca responsabilitate a inspectorului de specialitate, acordarea asistenței sociale, nefiind respectate prevederile legale în domeniul asistenței sociale (Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare) care stipulează faptul că ancheta socială, elaborarea și monitorizarea planurilor de intervenție se realizează de asistentul social.

La data vizitei, s-a constatat că asistentul social era angajat în cadrul Adăpostului pentru victimele violenței domestice „Sf. Maria” din cadrul DGASPC Sector 3 București, specialist care își desfășura activitatea în centrul ”Sf. Ana” numai o zi pe săptămână. **În acest sens, se recomandă conducerii centrului, intensificarea activităților de atragere a unui asistent social în regim permanent sau identificarea posibilității ca asistentul social detașat, care își desfășura activitatea în centru numai o dată pe săptămână, să ofere servicii într-un interval de timp mai larg, astfel încât să se diversifice activitățile specifice, respectiv de socializare și petrecere a timpului liber, stil de viață sănătos și viață activă, dezvoltarea abilităților sociale de comunicare, evenimente socio-culturale, în conformitate cu nevoile identificate ale persoanelor vârstnice.**

Asistentul social deținea treapta de competență principal fiind înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și asigura coordonarea persoanelor implicate în derularea serviciilor sociale, fiind respectate prevederile Legii nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social.

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

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

Evaluarea beneficiarului se elaborează anual, iar monitorizarea serviciilor oferite se realizează săptămânal, prin întocmirea **Fișei de monitorizare servicii ce cuprindea componente, precum:**



starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și serviciile pentru integrare/reintegrare socială, fiind precizat, pe fiecare componentă numele specialistului responsabil, cu excepția celei privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială. Echipa de vizită apreciază ca fiind necesară completarea numelui specialistului implicat în aceste activități și pe această componentă, responsabilitatea revenindu-i atât responsabilului de caz, dar și asistentului social. Fișele de monitorizare servicii erau completate prin precizarea activităților în care a fost implicat beneficiarul, precizându-se și completări, precum: „P-prezent, A-absent, Î- învoit, CI- contraindicat medical, R- refuză, N- nu poate efectua”.

Dacă anterior, inspectorul de specialitate avea stabilit în fișa postului și activități specifice asistentului social, s-a luat măsura revizuirii fișelor de post și stabilirea atribuțiilor în funcție de pregătirea fiecărui specialist. Astfel, fișele de post au fost revizuite, întocmindu-se fișe de post în concordanță cu atribuțiile specifice, fiind stabilită în mod clar persoana responsabilă cu realizarea evaluării sociale inițiale și periodice a beneficiarilor și întocmirea fișelor de evaluare, întocmirea planului individualizat de asistență și îngrijire/ planului de intervenție, etc.

Echipa multidisciplinară era compusă din: șef de centru, psiholog, medic, asistent social, kinetoterapeut, inspector de specialitate, echipă ce avea ca atribuții evaluarea beneficiarilor din punct de vedere psihologic, social și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire, iar ca responsabil de caz al beneficiarilor a fost desemnat inspectorul de specialitate.

Documentelor specifice fiecărui beneficiar erau particularizate și conțineau informații relevante și adaptate fiecărui beneficiar (obiective stabilite, activități, termene etc.), în conformitate cu prevederile Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.

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

Registrul de vizite a fost actualizat cu rubrici care să facă referire la gradul de rudenie al vizitatorului, intervalul orar al vizitei, cât și observații cu privire la vizita primită. În cadrul discuțiilor, s-a precizat faptul că accesul în centru nu era permis niciunei persoane, inclusiv angajați din structura DGASPC sector 3. De asemenea, reprezentanții centrului au mai precizat că fiecărui vizitator îi este pus la dispoziție Regulamentul intern al centrului, fiind obligat să semneze pentru luare la cunoștință despre conținutul acestuia, cât și cu privire la respectarea regulilor stabilite în document.

Activitățile de recuperare/reabilitare cât și cele de socializare și petrecere a timpului liber, stil de viață sănătos și viață activă, dezvoltarea abilităților sociale de comunicare, evenimente socio-culturale, terapiile de integrare/reintegrare socială, se desfășurau cu o prezență constantă în centru, excepție făcând perioada pandemiei de Coronavirus când o mare parte din activități au fost suspendate.

Cu privire la menținerea legăturii cu familia sau alte persoane relevante pentru beneficiari, s-a constatat că o parte a beneficiarilor primeau vizite în Centru, cei mai mulți vizitatori fiind membrii de familie. În acest sens era amenajat un spațiu special la parterul imobilului pentru desfășurarea vizitelor, cât și un spațiu exterior în curtea Centrului, unde erau amplasate băncuțe pentru odihnă. După ridicarea restricțiilor temporare privind interzicerea vizitelor, vizitatorii au fost informați despre respectarea anumitor reguli precum purtarea măștii



și a echipamentului de protecție, necesitatea păstrării distanței fizice, dar și cu privire la timpul maxim de vizită (15 min). De asemenea, Centrul dispunea de o lampă UV. Astfel, fiecare pachet adus de aparținători era trecut prin filtru înainte de a ajunge la beneficiar.

Din declarațiile reprezentanților Centrului, comunicarea beneficiarilor cu familia se realiza telefonic de la recepție, aceștia putând fi contactați de către familie, iar beneficiarii puteau suna prietenii sau familia, în recepție fiind amplasat un telefon fix. De asemenea, beneficiarii puteau suna de pe telefonul mobil de serviciu al șefului de Centru, deși un număr redus de beneficiari contactaseră pe cineva din exterior. O parte a beneficiarilor dețineau telefoane proprii păstrând legătura permanentă cu familia și persoanele pentru care a dezvoltat legături de atașament. Această legătură a fost menținută activ și permanent, inclusiv în perioada pandemiei cu Coronavirus, familia fiind informată de către reprezentanții centrului cu privire la toate modificările intervenite în situația beneficiarilor.

De asemenea, au fost reluate activitățile cu colaboratorii externi și sunt menținute legăturile cu sponsorii din țară și străinătate, fiind derulate parteneriate cu diverse organizații, iar reprezentanții cultelor religioase au răspuns la solicitărilor de a oficia slujbe religioase.

Cu privire la posibilitatea beneficiarilor, de a putea depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului, reprezentanții centrului au precizat că au fost adăugate suplimentar cutii pentru depunerea sesizărilor/reclamațiilor. Au fost înființate cutii mobile pe toate palierele centrului pentru ca toți beneficiarii să aibă acces, inclusiv cei cu deficiențe de deplasare. De asemenea, a fost amplasată o cutie la recepția centrului astfel încât să poată avea acces la aceasta inclusiv aparținătorii/rudele/prietenii beneficiarilor care îi vizitează și pe care o pot accesa oricând doresc. Tot în acest sens, a fost întocmit un registru de propuneri în care beneficiarii/aparținătorii sau orice altă persoană care dorește să-și exprime sugestiile pot completa.

În legătură cu măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, echipa de vizită a constatat că există o procedură operațională în acest sens, astfel că, trimestrial sunt aplicate chestionare, din analiza cărora pot fi aduse îmbunătățiri serviciilor oferite, astfel încât să corespundă nevoilor și cerințelor beneficiarilor. Chestionarele aplicate sunt discutate în ședințele echipei multidisciplinare doar dacă sunt aspecte importante, urmând ca planurile individuale de îngrijire și asistență să suporte modificări, după caz.

Referitor la asistența psihologică, aceasta era asigurată de un psiholog cu treapta de specializare practicant în psihologie clinică și psihoterapie care, în conformitate cu fișa de post, asigura asistența psihologică pe tot parcursul instituționalizării beneficiarilor. Psihologul din cadrul Centrului, făcea parte din echipa multidisciplinară care evalua situația beneficiarilor ori de câte ori era nevoie. De asemenea, acesta derula următoarele activități: evaluare/reevaluare psihologică, participare alături de personalul de specialitate la inițierea și derularea programelor de activități socio-cultural-educative (terapie ocupațională, terapie prin artă), consiliere psihologică individuală, de grup, suport emoțional, psihoafectiv.

La admiterea în Centru, întocmirea documentelor se realiza de către o echipă multidisciplinară compusă din: medic, asistent social și psiholog. Comisia menționată, avea ca atribuții evaluarea beneficiarilor din punct de vedere medical, social și psihologic, fiind astfel stabilite serviciile ce urmau a fi oferite acestora.

Pe tot parcursul pandemiei, echipa multidisciplinară a Centrului a decis luarea de măsuri specifice, printre care enumerăm: oferirea de materiale individuale beneficiarilor, în măsura posibilităților, pentru desfășurarea de activități individuale; suspendarea înscrierii în registrele de



informare a personalului și a beneficiarilor, prin înlocuirea de procese verbale separate; informarea și menținerea legăturii cu aparținătorii prin intermediul telefoanelor mobile; reducerea numărului de activități și de consilieri de grup.

Deși planurile propuse la începutul anului 2021 de către reprezentanții Centrului (deplasări la spectacole, teatre, concerte, activități de dans și pictură, lucru manual, întâlniri cu elevii și cu seniorii din comunitate, terapie ocupațională - ateliere de ornamente, activități de grădinarit, ateliere tehnologice - asistență în utilizarea telefoanelor sau a tabletelor, etc.) au fost modificate prin măsuri adecvate contextului, beneficiarii nu au fost afectați în ceea ce privește calitatea vieții.

Astfel, personalul și beneficiarii Centrului au fost instruiți și informați permanent despre modificările impuse de legislația în domeniu, în scopul prevenirii răspândirii pandemiei de Covid-19. Totodată, au fost asigurate circuite pentru a fi evitată intrarea în contact și expunerea la risc a beneficiarilor și personalului.

De asemenea, pe toată durata izolării, beneficiarii au fost instruiți cu privire la drepturile și respectarea acestora, fiind realizate consilieri psihologice și sociale.

Referitor la situația persoanelor fără venituri care beneficiau de servicii sociale în cadrul Centrului, în perioada martie - iunie 2020 au fost 4 persoane, în perioada iulie - noiembrie 2020 au fost înregistrate câte 3 persoane pe lună, în luna decembrie 2020 au beneficiat de servicii 2 persoane, iar în lunile ianuarie și februarie 2021 a fost înregistrată o singură persoană.

La nivelul Centrului exista o Procedură operațională privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, astfel că trimestrial, prin rotație, erau aplicate chestionare de satisfacție a acestora, în vederea îmbunătățirii serviciilor oferite. Astfel, în cursul anului 2020, datorită contextului dificil din pandemie, au fost aplicate un număr de 72 de chestionare. Totodată, Centrul aplica și o Procedură operațională privind protecția împotriva abuzurilor și a neglijării beneficiarilor, aplicând trimestrial, aleatoriu, chestionarele specifice.

Din analiza acestor chestionare a reieșit faptul că, beneficiarii s-au declarat mulțumiți de condițiile oferite, nu au fost supuși relexor tratamentelor, singurele aspecte sesizate făcând referire la imposibilitatea ieșirii din Centru, în contextul pandemiei cu Coronavirus.

Fișa de evaluare psihologică cuprindea informații cu privire la datele de identificare ale beneficiarilor, prezentare generală, comportament la examinare, evaluarea statusului senzorial (auz, vâz, vorbire), evaluarea statusului funcțional (autoservire, deplasare, comunicare verbală și non-verbală), evaluarea cognitivă (orientare în spațiu și timp, percepție, atenție, gândire, limbaj, comportament, memorie de scurtă, de lungă durată), evaluarea personalității (afectivitate, motivație, temperament, trăsături de caracter, prezența tendințelor psihopatologice), evaluarea comportamentului (atitudini, aptitudini, comportament manifest), nevoi identificate, concluzii și recomandări.

În desfășurarea activității, psihologul Centrului utiliza instrumente clinice precum: anamneza, interviul clinic, testul MMSE, Testul Ceasului, Scala Reisberg, teste psihometrice specifice proceselor psihice, toate cu scopul înregistrării capacităților restante ale beneficiarilor. Din studierea dosarelor, s-a reținut că fișa de evaluare psihologică se realiza anual sau la nevoie, în funcție de modificările apărute în starea de sănătate a beneficiarului.

Din studierea registrului de evidență a actelor profesionale ale psihologului, referitor la perioada 01.03.2020 - 01.03.2021, a rezultat faptul că a fost efectuat un număr de 82 evaluări și reevaluări psihologice și 965 de consilieri psihologice individuale și de grup.

Planurile individualizate de Asistență și Îngrijire cât și reevaluarea beneficiarilor se elaborau semestrial, sau ori de câte ori era nevoie, în funcție de evoluția stării de sănătate a



beneficiarilor. Astfel, Planurile individualizate de Asistență și Îngrijire cuprindeau informații cu privire la serviciile acordate, activitățile susținute, programarea activităților și serviciilor lunare, termenul de revizuire, cât și personalul responsabil. Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire, Centrul folosea o fișă de monitorizare, care cuprindea trei secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare /reabilitare funcțională și o parte din serviciile pentru integrare/reintegrare socială.

Cu privire la activitățile zilnice desfășurate de beneficiari, acestea erau întocmite lunar și cuprindeau detaliat, pe intervale de timp activitățile planificate, în funcție de rezultatele evaluării și nevoilor identificate.

Din verificarea unor dosare puse la dispoziție de către conducerea Centrului, a reieșit că **documentele cu privire la componenta psihologică erau sumar întocmite, acestea fiind necesare menținerii sau ameliorării statusului funcțional al beneficiarului.** De asemenea, s-a reținut că **nu în toate dosarele beneficiarilor, în Planurile individualizate de asistență și îngrijire erau incluse activități psihologice, particularizate, necesare creșterii gradului de autonomie.**

Ținând cont de patologia existentă, de particularitățile vârstnicilor, de modificări ale proceselor afective, cognitive, se impunea abordarea diferențiată a beneficiarilor, diversificarea și personalizarea serviciilor oferite, cu scopul de a menține/consolida deprinderile funcționale și de a crește calitatea vieții acestora.

Având în vedere faptul că, declinul funcțiilor cognitive (atenție, percepție, memorie, cogniție, funcția executivă, funcția perceptivo-motorie) afectează independența în funcționarea zilnică, era necesară elaborarea planurilor de intervenție psiho-socială și de reabilitare psihologică, personalizate, adaptate nevoilor fiecărui beneficiar. Astfel, în funcție de severitatea declinului cognitiv al beneficiarului, se impunea personalizarea programelor de intervenție cu scopul menținerii sau dobândirii de noi deprinderi necesare autonomiei.

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

RECOMANDĂ

**conducerii Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice "Sf. Ana",
DGASPC sector 3, municipiul București,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Dotarea Centrului cu saltele antiescară pentru toți beneficiarii imobilizați;
2. Continuarea respectării măsurilor de prevenire a infecției cu virusul SARS-CoV2;
3. Ocuparea tuturor posturilor vacante;
4. Intensificarea activităților de atragere a unui asistent social în regim permanent (contract de muncă sau contract de prestări/servicii) sau identificarea posibilității ca asistentul social detașat, care își desfășoară activitatea în Centru doar o dată pe săptămână, să ofere servicii într-un interval de timp mai larg, astfel încât să se diversifice activitățile specifice respectiv, de socializare și petrecere a timpului liber, stil de viață sănătos și viață activă, dezvoltarea abilităților sociale de comunicare, evenimente socio-culturale, în conformitate cu nevoile identificate ale persoanelor vârstnice.
5. Respectarea obligației specialistului (asistent social) de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.



6. Completarea numelui specialistului implicat pe componenta privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială a fișelor de monitorizare servicii, responsabilitatea revenindu-i atât responsabilului de caz, cât și asistentului social și asumarea acestui document prin semnătură și parafă.

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

8. Identificarea și consemnarea nevoilor psihologice ale beneficiarilor, astfel încât fiecare beneficiar să primească serviciile necesare personalizate, cu scopul creșterii calității vieții, menținerii și consolidării deprinderilor funcționale.

9. Completarea corespunzătoare a Planului individualizat de asistență și îngrijire cu privire la programarea activităților și serviciilor, prin diversificarea și personalizarea acestora, astfel încât, activitatea să corespundă nevoilor identificate ale beneficiarilor.

București, 8 noiembrie 2021



