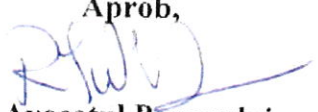




AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob,

Avocatul Poporului
Renate Weber

Raport

*privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități
„Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași, județul Dolj*

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

Craiova – 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, conform Planului de vizite aprobat pentru anul 2021, la data de 23 noiembrie 2021 MNP a efectuat o vizită anunțată la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități (C.I.A.P.A.D.) „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

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 (MNP), medic colaborator și comisar, reprezentant al Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului - Filiala Regională Craiova.

Obiectivul vizitei l-a constituit consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, suspendarea/încetarea serviciilor, asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, verificarea măsurilor întreprinse pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei, precum și a altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

Având în vedere condițiile speciale impuse de situația pandemică actuală și în scopul desfășurării vizitei în condiții de siguranță sanitară, membrii echipei de vizită au purtat echipament individual de protecție, iar interviurile cu personalul și beneficiarii s-au desfășurat în condiții de siguranță și confidențialitate, cu respectarea măsurilor de protecție și distanțare fizică.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații referitoare la organizarea centrului

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași este o instituție publică de protecție socială fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Dolj nr. 04/30.01.2020, fiind în administrarea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj.

C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași este amplasat în orașul Filiași, Bulevardul Racoșeanu, nr. 192 A, județul Dolj, cu acces la mijloacele de transport în comun.



Deține avizul de înființare din data de 09.12.2019 emis de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități și licența de funcționare eliberată la data de 25.02.2021 de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, în conformitate cu prevederile de la pct. 2 și pct. 5, din capitolul „Cerințe minime”, Standardul 1 Organizare și Funcționare, Modulul I – Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

Autorizațiile și avizul de funcționare, eliberate de Direcția de Sănătate Publică Dolj, de Direcția Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Dolj și de Inspectoratul pentru Situații de Urgență Dolj, erau în termenele de valabilitate.

Centrul avea capacitatea de 50 de locuri și funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Activitățile desfășurate în centru erau reglementate de prevederile legale din Anexa nr. 1 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate, obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate erau persoane adulte cu dizabilități pentru care certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap erau în termen de valabilitate și cărora li se stabilise o măsură de protecție în cadrul centrului.

Admiterea se făcea în cazurile în care: persoana nu realiza venituri proprii sau veniturile acesteia ori ale susținătorilor legali nu erau suficiente pentru asigurarea unui trai decent; se afla în imposibilitatea de a-și asigura singură activitățile de bază ale vieții zilnice; nu se putea gospodări singură și necesita asistență și îngrijire; nu avea locuință și/sau nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii; se afla în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociomedicale, din cauza afecțiunii medicale ori stării fizice și psihice.

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



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

În timpul vizitei au fost verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, procedurile existente, registrele disponibile, câteva dosare ale beneficiarilor etc.). Echipa de vizită a constatat că Regulamentul de organizare și funcționare (R.O.F), procedurile existente și Codul de etică erau întocmite în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Au fost verificate prin sondaj câteva registre (Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor, Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, Registrul de sesizări și reclamații etc.) **și s-a constatat că acestea nu erau numerotate, semnate și înregistrate.**

Au fost verificate prin sondaj câteva dosare ale beneficiarilor și acestea conțineau unele documente prevăzute de standardele de calitate (Fișa de evaluare inițială/fișa de evaluare, Planul personalizat), în conformitate cu prevederile Standardul 3 Dosarul Personal al Beneficiarului, Modulul II Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

b) măsurile întreprinse în scopul protecției beneficiarilor împotriva contaminării în perioada pandemiei COVID-19

Din documentele prezentate a rezultat faptul că pe perioada stării de urgență și a stării de alertă au fost aplicate o serie de măsuri de prevenire și management a situației generate de epidemia de COVID -19, constând în prevenirea și limitarea unor eventuale infectări în rândul rezidenților din centru, conform deciziilor Comitetului Național pentru Situații de Urgență prin: asigurarea disciplinei sanitare, instruirea personalului cu privire la prevenirea infecției COVID-19, amenajarea unui izolator pentru beneficiarii pozitivi COVID-19, recoltarea probelor în vederea testării pentru diagnosticarea COVID-19, organizarea și monitorizarea activității de testare cu teste rapide antigen SARS-CoV-2 a personalului și beneficiarilor care întruneau condițiile pentru a fi



testați, spălarea frecventă și corectă a mâinilor, evitarea contactului cu persoane suspecte de infecții respiratorii acute, curățarea tuturor suprafețelor cu dezinfectanți pe bază de clor sau alcool, utilizarea materialelor de protecție, apelarea Serviciului de Urgență 112, în cazuri de febră sau tuse, interzicerea accesului vizitatorilor în centru, completarea declarației pe propria răspundere despre starea de sănătate a fiecărui angajat la intrarea în serviciu etc.

S-a asigurat igiena tuturor spațiilor centrului, au fost achiziționate substanțe biocide, materiale și echipamente de protecție, medicamente, zilnic s-a efectuat triajul epidemiologic al beneficiarilor și personalului, monitorizarea parametrilor fiziologici. Beneficiarii și personalul au participat la sesiuni de informare și instruire privind măsurile de prevenție a infecției cu SARS COV-2, constând în respectarea distanței recomandate și a circuitelor stabilite în funcție de specificul activităților.

Începând cu data de 15.10.2020, la nivelul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj au fost elaborate și implementate mai multe proceduri, printre care și Procedura de curățenie și dezinfecție în centrele rezidențiale.

Conducerea centrului a elaborat și aplicat un program propriu de curățenie și dezinfecție a tuturor spațiilor și de folosire a materialelor și echipamentelor aflate în dotare. Programul cuprindea tipurile de operațiuni (curățare, dezinfecție), frecvența operațiunilor (zilnică, săptămânală, lunară) și personalul responsabil pentru buna desfășurare a activităților.

Pentru asigurarea protecției beneficiarilor și a personalului au fost luate măsuri pentru ca hrana să fie servită în sala de mese în două serii, s-au distribuit materiale dezinfectante, au fost achiziționate panouri de protecție orizontale și verticale, viziere, mănuși de unică folosință, termometre cu infraroșu fără contact, lămpi cu lumină UV și ozon pentru sterilizare și dezinfectare etc.

În data de 18.08.2020, la C.I.A.P.A.D au fost testați pozitiv 39 de beneficiari și 24 de angajați, iar Direcția de Sănătate Publică (D.S.P.) Dolj a declarat focar de COVID-19, motiv pentru care unitatea a intrat în carantină. Având în vedere situația epidemiologică constatată s-a dispus izolarea personalului la locul de muncă și la domiciliu pentru 14 zile, începând cu data de 18.08.2020, prima tură, și cu data de 01.09.2020, a doua tură.

La recomandarea D.S.P. Dolj au fost stabilite circuite funcționale separate, atât pentru asigurarea asistenței medicale a beneficiarilor testați pozitiv, cât și pentru personalul și beneficiarii testați negativ. O parte din personalul testat negativ în luna august a fost carantinată pe o perioadă



de 14 zile la parterul imobilului C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași, iar o altă parte a fost cazată la parterul imobilului C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dumitru” Filiași, destinat special acestui scop, care era amplasat în aceeași curte cu C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași. Restul personalului a fost carantinat la domiciliu, începând cu data de 18.08.2020, pentru o perioadă de 14 zile.

Personalul testat pozitiv a fost izolat pentru perioade scurte (7 zile) în Spitalul de boli infecțioase și pneumoftiziologie „Victor Babeș” Craiova.

Personalului izolat la locul de muncă și beneficiarilor centrului le-a fost interzisă părăsirea centrului, iar angajații izolați preventiv la domiciliu au avut obligația de a respecta regulile izolării preventive.

Activitatea din centru s-a desfășurat în serii, în funcție de perioadele în care personalul s-a aflat în izolare preventivă la domiciliu, cu respectarea normelor de prevenire a răspândirii virusului SARS-COV2, instituite de autorități.

În perioada în care s-a instituit sistemul izolării la locul de muncă pentru personal, conducerea centrului a amenajat spații de odihnă, a asigurat aprovizionarea cu materiale de protecție, igienico-sanitare și alimente, meniul fiind același ca pentru beneficiari.

Pentru o anumită perioadă au fost interzise vizitele, comunicarea desfășurându-se în sistem online și telefonic. Șeful centrului a raportat zilnic conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Dolj situația beneficiarilor și a personalului.

Până la data de 12.07.2021, testarea personalului și a beneficiarilor nevaccinați s-a efectuat o dată la două săptămâni, conform prevederilor legale în vigoare pe perioada pandemiei. Testarea s-a efectuat de medicul centrului, cu teste PCR distribuite de Direcția de Sănătate Publică Dolj.

Începând cu data de 12.07.2021 și până la data vizitei (23.11.2021), testarea personalului nevaccinat s-a efectuat săptămânal.

De la data constatării focarului COVID-19 (18.08.2020) și până la data vizitei a mai fost testat pozitiv un singur beneficiar în data de 02.11.2021, care conform deciziei D.S.P. Dolj, a fost izolat în cadrul centrului în perioada 02.11.2021 - 15.11.2021. În aceeași perioadă au mai fost confirmați pozitiv 11 angajați, care au fost izolați la domiciliu în conformitate cu decizia D.S.P. Dolj.



În perioada de referință (28.02.2020 -23.11.2021), la C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași au fost testați pozitiv 40 de beneficiari și 35 de angajați.

Începând cu data de 02.11.2021, la testările efectuate, nu au mai fost confirmate cazuri pozitive de COVID-19. La data vizitei, toți beneficiarii găzduiți în centru erau vaccinați anticovid cu schema completă și cu vaccinul antigripal, iar dintre cei 79 de angajați, 76 erau vaccinați.

Conducerea centrului a precizat că toți beneficiarii și angajații confirmați pozitiv COVID-19 au prezentat forme ușoare și medii ale bolii și că a existat o bună colaborare cu Direcția de Sănătate Publică Dolj privind gestionarea cazurilor și testarea beneficiarilor și a angajaților.

Din documentele prezentate și din interviuri a rezultat că a existat o bună colaborare între conducerea D.G.A.S.P.C. Dolj, conducerea C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași și Direcția de Sănătate Publică (D.S.P.) Dolj, privind măsurile de management a situației generate de epidemia de COVID-19.

Beneficiarii și personalul au fost informați de către șeful centrului și personalul de specialitate despre măsurile întreprinse, le-au fost respectate drepturile și le-au fost acordate la timp materialele de igienă personală și colectivă.

Ținând cont de faptul că au fost depistate mai multe cazuri de infectări cu virusul COVID-19, atât la beneficiari, cât și la personal, **echipa de vizită recomandă preventiv conducerii centrului să continue instruirea periodică a personalului pentru respectarea cu rigurozitate a protocoalelor sanitare și a măsurilor recomandate de către D.G.A.S.P.C. Dolj și D.S.P. Dolj, pentru a preveni în mod eficient apariția unor noi cazuri de infectare.**

c) suspendarea/încetarea serviciilor

Centrul deținea o procedură privind suspendarea/încetarea serviciilor, care era aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale, întocmită la data de 28.01.2021, în conformitate cu prevederile legale.

Procedura prezentată, ca de altfel toate celelalte proceduri existente, era întocmită în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018.

A fost verificat Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor, **care nu era numerotat, semnat și înregistrat.** Din verificarea documentelor a rezultat că în cursul anului 2021 a existat o singură ieșire din centru, a unei beneficiare care a decedat în data de 22.06.2021. Centrul întocmise fișa de



suspendare/încetare a acordării serviciului pentru beneficiară în maxim 12 ore de la constatarea decesului, **dar încetarea serviciului pentru beneficiara decedată nu era consemnată și în Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor.** Potrivit prevederilor pct. 6 lit. h) Cerințe minime, Standardului 4 Suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019, *decesul este una din principalele situații de încetare a acordării serviciilor.* De asemenea, **notificările întocmite în acest caz nu erau consemnate în Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor, care nu era rubricat corect, lipsind rubricile cu datele de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnături, nefiind astfel respectate** prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 14, indicatorilor S4.1 Standardul 4 suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II – Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019. „*Registrul de evidență cuprinde cel puțin următoarele: datele de identificare a beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnături*”.

În anul 2021 s-au înregistrat 5 intrări ale persoanelor adulte cu dizabilități și două suspendări pe o perioadă de maximum 15 zile, ca urmare a internărilor în spital.

A fost verificat dosarul unui beneficiar admis în centru la data de 06.07.2021 și s-a constatat că se realizase evaluarea inițială în cel mult 5 zile de la admitere, în scopul identificării nevoilor specifice ale acestuia, fiind astfel respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime”, pct. 2, indicatorului S1.1 Standardul 1 Evaluare, Modulul III – Evaluare și Planificare, din Ordinul nr. 82/2019. Fișa de evaluare era inclusă în dosarul personal al beneficiarului,

d) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul centrului erau prevăzute 79 de posturi, **care nu erau ocupate în totalitate:** un șef centru, un medic, doi psihologi, 13 asistenți medicali, un asistent social, doi inspectori de specialitate, un farmacist, 2 instructori de ergoterapie, 2 kinetoterapeuți, un fizioterapeut, 35 infirmieri, un administrator, 6 îngrijitori, o lenjereasă, 9 muncitori, un șofer. Conform organigramei centrului, erau **3 posturi vacante (1 post de medic specialist și 2 posturi de muncitor calificat).**

În Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, în perioada martie-iulie 2021 erau înregistrate mai multe sesiuni de instruire cu personalul centrului, cu diverse teme (Egalitatea



de șanse, Convenția privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, Prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de violență, procedurile operaționale prevăzute de standarde etc.). **Din luna iulie 2021 și până la data vizitei nu era consemnată în registru nicio instruire, fapt pentru care echipa de vizită recomandă conducerii centrului instruirea personalului centrului și cu alte teme importante (instruiri ale personalului de îngrijire și asistență privind acordarea de prim ajutor, managementul situațiilor de risc, procedura de suspendare/încetarea acordării serviciilor și aplicarea acesteia, etc.), conform prevederilor legale din Ordinul nr. 82/2019.**

e) condiții de cazare

Centrul era amplasat în două clădiri, Pavilion A central (P+1) și separat Pavilionul B cu (P+3), din care pentru C.I.A.P.A.D. „Sfântul Dimitrie cel Nou” erau repartizate doar dormitoarele situate la etajul 1 al acestei clădiri.

În Pavilionul A se aflau la parter 8 dormitoare cu grupuri sanitare proprii, cabinetul medical, sala de tratament, cabinetul de hidroterapie, camera pentru activități creative-terapeutice, sala de kinetoterapie, camera multisenzorială, camera de vizite, grupul sanitar pentru vizitatori, izolatorul cu grup sanitar și două magazii pentru depozitarea alimentelor. La etajul aceluiași pavilion se aflau biroul administrativ, biroul contabilitate, biroul șefului de centru, sala de ședințe, cabinetul de asistență socială, cabinetul psihologic, vestiarul și grupurile sanitare pentru personal.

În Pavilionul B se aflau 9 dormitoare cu grupuri sanitare, majoritatea cu câte 3 paturi, dar erau și **dormitoare (nr. 26 și nr. 27) în care erau amplasate 4 paturi, nefiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 12, Standardul 2 Găzduire, Modulul I – Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019.** Echipa de vizită a constatat că **în Pavilionul B erau necesare unele lucrări de reparații pe întreg etajul, constând în schimbarea sau repararea mobilierului uzat, înlocuirea pavimentului deteriorat de pe holul de acces și în unele dormitoare (nr. 17, nr. 26 și nr. 27).**

În Pavilionul A au fost vizitate mai multe dormitoare, unul din ele **(nr. 3) avea 4 paturi și pavimentul din parchet laminat era deteriorat. De asemenea, în dormitoarele nr. 3 și nr. 12 din Pavilionul A erau necesare lucrări de igienizare, pe alocuri pereții fiind murdari.**

Șeful centrului a precizat că amplasarea a 4 paturi în câteva dormitoare era o situație de moment, motivând efectuarea unor lucrări de reparații și igienizare.



În dormitoare erau amplasate butoane manuale de avertizare în caz de urgență medicală.

În dormitoarele vizitate, grupurile sanitare erau curate, igienizate, pereții placați cu faianță și pavimentul cu gresie, cădițele cu dușuri și instalațiile tehnico-sanitare erau în stare bună de funcționare, **cu excepția grupului sanitar din dormitorul nr. 3 (Pavilionul A), unde erau necesare unele reparații la obiectele sanitare. De asemenea, în Pavilionul B erau necesare lucrări de igienizare și de înlocuire a unor obiecte sanitare (cădițe de duș, chiuvete etc.) din mai multe grupuri sanitare.**

Erau montate camere video în spațiile interioare comune și în exterior, în conformitate cu prevederile din Ordinul nr. 82/2019.

Exista rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități, **dar era necesară amenajarea cel puțin a unui grup sanitar cu adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități**, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 3 Standardul 2 Găzduire, Modulul I – Managementul serviciului social, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

Apa rece era asigurată permanent de la rețeaua publică din oraș, iar apa caldă era asigurată cu o centrală termică alimentată cu gaze naturale.

Spălătoria centrului era amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare și dotată corespunzător.

Curtea centrului era spațioasă, **dar era amenajată minimal** cu două foișoare cu bănci. Ținând cont de suprafața generoasă a curții, echipa de vizită **recomandă conducerii centrului amenajarea mai multor locuri de recreere cu băncuțe, arbuști ornamentali, ronduri cu flori, pomi fructiferi etc.**, conform prevederilor din Cerințe minime, pct. 6, Standardul 2 Găzduire, Modulul I – Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - din Ordinul nr. 82/2019.

În proximitatea centrului se află stația de autobuz, iar pentru beneficiarii cu dizabilități locomotorii centrul deținea un autoturism propriu cu 9 locuri, adaptat cu rampă pentru accesul acestora.

La data vizitei, în centru erau cazați 45 de beneficiari (18 femei și 27 bărbați), cu vârste cuprinse între 18 și 86 de ani. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap (28 beneficiari



în grad de handicap grav; 13 beneficiari în grad de handicap accentuat și 4 beneficiari în grad de handicap mediu).

Exista în dotarea centrului telefon fix și internet, cu acces nelimitat pentru beneficiari.

În timpul vizitei, mai mulți beneficiari și-au manifestat dorința de a discuta cu membrii echipei de vizită și au precizat că erau mulțumiți de condițiile de cazare, de hrana primită, de atitudinea personalului, de asigurarea materialelor necesare pentru igiena personală și de modul în care le-au fost respectate drepturile pe perioada pandemiei, inclusiv beneficiarilor cu grad ridicat de dependență, care necesitau îngrijire zilnică.

f) asigurarea hranei

Într-una din clădirile separate era amenajat blocul alimentar (bucătărie, cămară pentru păstrarea alimentelor de zi, camcră pentru curățarea zarzavaturilor, vestiar și grup sanitar pentru personal etc.), o sală de mese dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier funcțional, luminată suficient.

Deși spațiile blocului alimentar erau într-o stare corespunzătoare de curățenie, **s-a constatat prezența insectelor (gândaci de bucătărie) în toate spațiile din cadrul blocului alimentar, fapt pentru care echipa de vizită a recomandat conducerii centrului efectuarea cu celeritate a unei dezinsecții cu substanțe mai eficiente.**

Tot în acest context, s-a constatat că meniul zilnic și programul de servire a mesei nu erau afișate la loc vizibil, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 6, Standardul 3 Alimentație, Modulul I – Managementul serviciului social, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019. Beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări (fructe, deserturi pregătite de personalul angajat, prăjituri etc.), asigurându-se o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ. La întocmirea meniului erau luate în considerare recomandările medicilor specialiști privind regimurile alimentare, dar și preferințele beneficiarilor.

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

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



S-a verificat hrana preparată în ziua vizitei și a constatat că aceasta era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, erau păstrate timp de 48 de ore într-un frigider separat, **dar unele recipiente în care erau colectate probele alimentare nu erau etichetate corespunzător**, potrivit prevederilor art. 37 lit. e) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

g) asigurarea asistenței pentru sănătate

În centru era amenajat cabinetul medical (cabinet de consultații, sală de tratamente, grup sanitar pentru cadrele medicale) dotat cu mobilier adecvat (birou, canapea consultații, dulapuri pentru păstrarea medicamentelor și documentelor medicale), aparatură și instrumentar medical, aparat de urgență, echipament informatic, frigider, fiind respectate prevederile legale cuprinse în ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale, astfel încât se puteau acorda servicii medicale în mod corespunzător.

Centrul rezidențial dispunea de cabinet de recuperare medicală a beneficiarilor cazați, dotat corespunzător (pat pentru masaj, saltele, aparate de gimnastică, biciclete medicinale, aparate de masaj etc.).

Toți beneficiarii erau înscriși la medicul de familie din orașul Filiași, având acces la serviciile de sănătate furnizate în comunitate, inclusiv servicii stomatologice și oftalmologice.

În evidențele cabinetului exista înregistrat un beneficiar cu diabet zaharat (cu antidiabetice orale), 8 beneficiari cu HTA, 7 cu sechele post accident vascular cerebral și 31 de beneficiari cu boli psihice.

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

În anul 2021, până la data vizitei au fost înregistrate 5 internări în spital prin apel la serviciul 112, inclusiv două cazuri cu COVID-19. Beneficiarii erau internați la la Spitalul Județean de Urgență Craiova.

Primeau tratament gratuit în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie și a scrisorilor medicale eliberate de medicii specialiști, medicamentele erau depozitate în siguranță,



în recipiente individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripțiilor medicale de către personalul medical de serviciu.

Medicamentele din aparatul de urgență corespundeau baremului minimal prevăzut de Ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale, existând afișat tabelul cu medicamentele pe categorii (comprimate, soluții). Medicamentele erau păstrate într-un dulap închis, în care erau depozitate și materialele necesare tratamentelor medicale, la care avea acces numai personalul medical.

Medicamentele psihotrope erau păstrate într-un dulap metalic închis, conform prevederilor legale.

Asistența medicală era asigurată permanent de un medic, 13 asistenți medicali, un farmacist, doi instructori de ergoterapie, doi kinetoterapeuți, un fizioterapeut și 35 de infirmieri. Cadrele medicale lucrau în ture, conform unui grafic stabilit. Personalul medical deținea autorizații de liberă practică valabile, conform normelor legale în vigoare.

Beneficiarii aveau întocmite evaluările medicale anuale complete și fișele de monitorizare a stării de sănătate, care conțineau: evidența internărilor, tratamentelor, imunizărilor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată, evidențierea acestora și alte situații medicale în care au fost implicați beneficiarii, completate de personalul responsabilizat în acest sens.

Din verificarea mai multor dosare personale ale beneficiarilor s-a constatat că existau atașate consimțământe pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale date de beneficiari sau reprezentanții legali ai acestora, în conformitate cu prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 16, Standardul 4 Asistența pentru Sănătate, Modulul 1 Managementul serviciului social, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

În cursul anului 2021, în centru a fost înregistrat un deces al unei beneficiare. În timpul găzduirii beneficiarei decedate în centru s-a respectat Procedura de asistență medicală în fază terminală sau în caz de deces de către personalul centrului și au fost transmise documentele necesare la Consiliul de monitorizare a implementării convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități.



Din verificarea documentelor prezentate și din certificatul constatator al decesului, a rezultat că în perioadele în care beneficiara a fost găzduită în centru, a primit tratament corespunzător afecțiunilor multiple prezente. Cauzele decesului a fost reprezentate de complicațiile evolutive ale afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarei și nu au existat suspiciuni asupra decesului pentru a fi necesară sesizarea organelor competente prevăzute de lege.

h) asistența psihologică

Asistența psihologică era asigurată de către doi psihologi angajați cu normă întreagă, înscriși în Colegiul Psihologilor din Romania, având atestat de liberă practică în specialitatea Psihologie clinică. Aceștia au participat la mai multe cursuri de formare profesională continuă (Protecția copilului împotriva abuzului și neglijării; Actualități în evaluarea clinică psihologică a întârzierilor mintale; Actualități în evaluarea clinică psihologică a tulburărilor afective; Metode și tehnici de recuperare neuropsihologică în tulburările funcțiilor cognitive; Psihotrauma – evaluare și intervenție psihologică etc.).

Psihologii dispuneau de un cabinet psihologic, unde se asigura securitatea emoțională a beneficiarilor și confidențialitatea actului psihologic. **Deși erau 2 psihologi angajați, exista un singur Registru de evidență a actelor profesionale. Echipa de vizită recomandă ca fiecare psiholog să își consemneze activitatea profesională în propriul Registru de evidență a actelor profesionale**, pe suport hârtie și electronic, care să fie numerotat și înregistrat la secretariatul unității în fiecare an, să fie păstrat la sediul centrului, și să cuprindă toate înregistrările cu privire la asistența psihologică acordată în centru. Registrul se va imprima conform modelului avizat și publicat de către Colegiul Psihologilor din România, fiind numerotat și securizat prin aplicarea parafei și a semnăturii psihologului.

Principalele activități desfășurate de către psihologi erau de evaluare și consiliere. Pentru evaluarea beneficiarilor, **psihologii nu foloseau metode și tehnici de evaluare standardizate, care să răspundă nevoilor obligatorii de evaluare psihologică a beneficiarilor**. Informațiile despre caracteristicile psihologice ale persoanelor trebuie fundamentate pe o evaluare adecvată, care să susțină științific și metodologic afirmațiile și concluziile psihologului (recomandări, evaluări). Astfel, evaluarea psihologică implică utilizarea mai multor instrumente de evaluare psihologică: observație, anamneză, interviu, teste, adecvate scopului pentru care se face evaluarea. **Echipa de vizită recomandă asigurarea dotării metodologice de specialitate pentru cabinetul**

psihologic în vederea evaluării psihologice adecvate a beneficiarilor din centru, prin metode și tehnici de evaluare standardizate, validate de Colegiul Psihologilor din România, care să răspundă nevoilor obligatorii de evaluare psihologică a beneficiarilor.

Dosarele beneficiarilor conțineau: Fișa de evaluare, Fișa beneficiarului, Plan personalizat, Plan individualizat de intervenție, Tabel programare observare, Tabel programare consiliere, Fișă de observare, Fișă de evaluare psihologică.

Evaluarea/reevaluarea beneficiarului se realiza de către echipa multidisciplinară formată din: responsabil de caz, medic, medic specialist reabilitare medicală, psiholog, medic psihiatru, manager de caz. Nevoile psihologice ale beneficiarilor erau consemnate în Modulul 3 din Fișa de evaluare a beneficiarului. Conform pct. 11 „Cerințe minime” Standard 1 – Evaluare – Modulul III – Evaluare și planificare al **Ordinului Nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilitati:** „11. Echipa multidisciplinară aduce Fișa de evaluare la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal și fiecare dintre părți o semnează”. **Din unele din Fișele de evaluare consultate lipseau numele, prenumele și semnătura beneficiarului/reprezentantului legal, rezultând că Fișele de evaluare nu erau aduse la cunoștința beneficiarului sau a reprezentantului legal. Echipa de vizită recomandă aducerea la cunoștință de către echipa multidisciplinară a Fișei de evaluare beneficiarului sau reprezentantului legal și semnarea de către aceștia.**

În baza Fișei de evaluare/reevaluare se întocmea Planul personalizat pentru fiecare beneficiar. Planul personalizat era întocmit de către echipa multidisciplinară și cuprindea Planul de menținere a deprinderilor de viață independentă, Plan de menținere a sănătății, Plan de abilitare/reabilitare, Plan de integrare/reintegrare socială. Planul personalizat era re-analizat la fiecare 6 luni.

În dosarele beneficiarilor nu s-au regăsit fișe de monitorizare. Conform **Standardului 3 – Monitorizare** „4. Fișa de monitorizare cuprinde sinteza discuțiilor dintre managerul de caz și personalul implicat în acordarea serviciilor către beneficiar, precum și comentariile privind modul în care se asigură beneficiarului un mediu sigur din punct de vedere al protecției împotriva exploatării, violenței și abuzului protecției, împotriva torturii și tratamentelor crude, inumane sau degradante.”; „Planul personalizat și Fișa de monitorizare sunt incluse în dosarul personal al beneficiarului”.

Până la data vizitei au fost întocmite un număr de 314 fișe de consiliere, 259 fișe de observare și 38 fișe de evaluare psihologică.

Consilierea beneficiarilor s-a desfășurat atât individual, cât și în grup. Scopul serviciilor psihologice acordate a fost: menținerea echilibrului emoțional și a unui comportament adecvat al beneficiarilor, menținerea și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, menținerea și dezvoltarea abilităților cognitive, menținerea și dezvoltarea deprinderilor de comunicare, de interacțiune, socializare, depășirea blocajelor emoționale, rezolvarea de probleme și conflicte interpersonale, creșterea toleranței la frustrare, creșterea stimei de sine și stimularea încrederii în propria persoană, corectarea și educarea comportamentelor dezadaptative, respectarea regulilor de conduită în grup, adaptarea la situații noi de viață.

Având în vedere restricțiile impuse de pandemia SARS-COV19 din perioada 2020-2021, activitățile în comunitate au fost restrânse. Acestea s-au rezumat la o excursie în luna august 2021 în „Parcul Romanescu” din Craiova. Activitățile desfășurate în cadrul centrului au fost următoarele: petreceri pentru sărbătorirea zilelor de naștere a beneficiarilor; jocuri de echipă pentru stimularea și consolidarea interacțiunii și pentru respectarea regulilor impuse de joc; activități de autogospodărire, curățenie, întreținere spații verzi, activități de socializare, de dans, activități sportive; activități de recreere și petrecere a timpului liber (plimbări în curtea centrului, muzică).

În cabinetul de ergoterapie se desfășurau activități de stimulare senzorială, meloterapie, terapie ocupațională. Cabinetul era dotat cu echipamente senzoriale, combină muzicală, calculator, rechizite și materiale, mese de lucru. Beneficiarii desfășurau diverse activități de menținere a abilităților cognitive: stimularea memoriei, a gândirii și atenției (prin ascultare, memorare, reproducerea unui material dat, cântece, citit, colorat, decupat); menținerea deprinderilor de interacțiune prin exerciții stimulatorii pentru dezvoltarea capacităților de a întreține o conversație și de a se comporta în diferite situații sociale; tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să învețe acțiuni și comportamente necesare pentru stabilirea de interacțiuni simple sau complexe cu membrii familiei, prietenii, cu persoane cunoscute sau necunoscute; menținerea deprinderilor de comunicare prin dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, utilizarea instrumentelor de comunicare (telefon, calculator).

Echipei de vizită i-a fost prezentat Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, în care nu era consemnat niciun eveniment. Totuși, din discuții cu personalul centrului și din consultarea anumitor documente au fost identificate în centru mai



multe cazuri care ar fi trebuit consemnate: ”frecvente decompensări impulsive cu distrugere de bunuri”, ”heteroagresivitate, autoagresivitate, distrugere de bunuri”, ”comportament haotic, opoziționism, agitație psiho-motorie, irascibilitate, agresivitate”, „a smuls țevile, a distrus lambriurile” etc. **Subliniem importanța consemnării acestor cazuri în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz.** În aceste situații, a fost acordată asistență psihologică de specialitate.

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 Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Sfântul Dimitrie cel Nou” Filiași din cadrul D.G.A.S.P.C. Dolj să întreprindă măsurile legale care se impun pentru

1. asigurarea materialelor informative (pliante) pe suport de hârtie necesare pentru informarea persoanelor interesate cu privire la serviciul social, în conformitate cu prevederile Standardului 1, Modulul II din Anexa nr. 1 - Ordinul nr. 82/2019;
2. înregistrarea, numerotarea și semnarea tuturor registrelor existente în centru, în conformitate cu prevederile legale;
3. rubricarea și consemnarea în Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor beneficiarilor a tuturor situațiilor de încetare a acordării serviciilor, precum și a notificărilor întocmite, a datelor de transmitere, destinatarilor acestora etc., conform prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinul nr. 82/2019;
4. continuarea instruirii periodice a personalului pentru respectarea cu rigurozitate a protocoalelor sanitare și a măsurilor recomandate de către D.G.A.S.P.C. Dolj și D.S.P. Dolj, pentru a preveni în mod eficient apariția unor noi cazuri de infectare;



5. instruirea personalului centrului și cu alte teme importante (instruiri ale personalului de îngrijire și asistență privind acordarea de prim ajutor, managementul situațiilor de risc, procedura de suspendare/încetarea acordării serviciilor și aplicarea acestora, etc.), conform prevederilor legale din Ordinul nr. 82/2019;
6. continuarea demersurilor pentru ocuparea posturilor vacante din centru;
7. respectarea prevederilor legale privind amplasarea a maxim 3 paturi, în toate dormitoarele centrului, astfel încât să fie respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 12, Standardul 2, Modulul I din Anexa nr. 1 - Ordinul Ministerului Muncii și Protecției Sociale nr. 82/2019;
8. afișarea la loc vizibil a meniului zilnic și a programului de servire a mesei, precum și etichetarea corespunzătoare a recipientelor în care erau colectate probele alimentare;
9. efectuarea lucrărilor de schimbare sau reparare a mobilierului uzat, de înlocuire a pavimentului deteriorat și efectuarea lucrărilor de igienizare în spațiile în care au fost constatate deficiențe;
10. efectuarea lucrărilor de igienizare, repararea obiectelor sanitare defecte și schimbarea acestora (cădițe de duș, chiuvete etc.) în unele grupuri sanitare, unde au fost constatate deficiențe;
11. efectuarea cu celeritate a unei dezinsecții cu substanțe mai eficiente, în toate spațiile din cadrul blocului alimentar;
12. amenajarea unui grup sanitar cu adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 3 Standardul 2 Găzduire, Modulul I – Managementul serviciului social, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019;
13. amenajarea în curtea centrului a mai multor locuri de recreere cu băncuțe, cu arbuști ornamentali, cu ronduri cu flori, pomi fructiferi etc., conform prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019;
14. înființarea de către fiecare psiholog a unui Registru de evidență a actelor profesionale, numerotat, ștampilat, conform rubricației stabilite de Colegiul Psihologilor din România;
15. asigurarea dotării metodologice de specialitate pentru cabinetul psihologic în vederea evaluării psihologice adecvate a beneficiarilor din centru, prin metode și tehnici de evaluare standardizate,



validate de Colegiul Psihologilor din România, care să răspundă nevoilor obligatorii de evaluare psihologică a beneficiarilor;

16. aducerea la cunoștință de către echipa multidisciplinară a Fișei de evaluare beneficiarului sau reprezentantului legal și semnarea de către aceștia;
17. includerea la dosarul fiecărui beneficiar a Fișei de monitorizare a serviciilor, conform prevederilor legale în vigoare;
18. consemnarea tuturor cazurilor deosebite în Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz.

Craiova: 23 decembrie 2021

