



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP*

Aprob,
Avocatul Poporului,

Renate Weber



RAPORT

privind vizita desfășurată la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice
“Casa Alegria” Ploiești, județul Prahova

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice “Casa Alegria” Ploiești, județul Prahova, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În 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 10 februarie 2022, o vizită prin folosirea mijloacelor alternative la vizită, la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Casa Alegria" Ploiești, județul Prahova.

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 de COVID-19;
- verificarea asistenței medicale și a tratamentului acordat beneficiarilor;
- verificarea asistenței sociale;
- alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție, care pot apărea în timpul vizitei.

La efectuarea vizitei au participat domnul Nicolae Voicu - jurist, doamna Cleopatra Heroi - asistent social, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, domnul Radu Constantin Miclăuș - colaborator extern specialist medic, precum și doamna Florica Marin - reprezentant al Organizației Neguvernamentale "Asociația Europeană pentru Protecția Omului și Protecția Copilului - (AEPOPC)".

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanții Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Casa Alegria" Ploiești.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Casa Alegria" Ploiești, din verificarea documentelor puse la dispoziție de către conducerea Centrului menționat, precum și din informațiile primite în contextul pandemiei de COVID-19 de la reprezentanții unității menționate, au rezultat următoarele:

Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Casa Alegria” este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale S.C. Alegria Lux Residence S.R.L. cu o capacitate de 24



locuri ce asigura găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber, pentru cei 24 de beneficiari prezenți la momentul efectuării vizitei și care erau cazați câte trei în cele 8 camere disponibile la nivelul Centrului (nu exista fenomenul de supraaglomerare).

Centrul deținea licența de funcționare provizorie ca serviciu social, începând cu data de 19.03.2021, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Din declarațiile reprezentanților centrului, cât și din analiza documentelor analizate de echipa de vizită a rezultat faptul că, erau demarate procedurile în vederea obținerii licenței de funcționare fiind elaborate procedurile specifice, registrele și instrumentele de lucru în conformitate cu prevederilor standardelor minime în vigoare (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).

Acordarea licenței serviciului social se realiza cu condiția îndeplinirii cerințelor și condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

În calitate de furnizor de servicii sociale, Alegria Lux Residence S.R.L era acreditată ca furnizor de servicii sociale conform Certificatului de Acreditare seria AF nr. 006274, eliberat la data de 09.10.2019.

La data monitorizării de către echipa MNP numărul beneficiarilor existenți în centru era de 24 (femei și bărbați) cu vârsta cuprinsă între 64 și 96 ani, încadrarea pe grade de dependență fiind următoarea: 9 persoane vârstnice erau independente (autonome), 11 persoane vârstnice erau semidependente (dependență moderată) și 4 persoane vârstnice erau dependente de îngrijire permanentă (dependență majoră).

Beneficiarii Centrului erau persoane 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.



Referitor la măsurile luate pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19

Pe perioada pandemiei de COVID-19 (stare de urgență/stare de alertă) la nivelul Centrului, au fost luate o serie de măsuri și de restricții, cum ar fi:

-a fost întocmit Planul cu măsuri pentru prevenirea și combaterea efectelor pandemiei de COVID-19;

-a fost actualizat regulamentul precum și procedurile în conformitate cu legislația din momentul respectiv, existentă la nivel național;

-personalului și beneficiarilor li s-au asigurat echipamentul de protecție (măști, mănuși și halate atunci când a fost cazul);

-au fost anunțate imediat autoritățile competente (încă din momentul suspectării potențialelor infestări) în vederea testării persoanelor suspecte și au fost transmise în acest sens, liste cu numele și prenumele suspectilor;

-beneficiarii suspecti au fost izolați în camere separate, astfel încât să nu existe pericolul transmiterii virusului și celorlalți beneficiari din incinta Centrului;

-personalul angajat a fost izolat cu respectarea legislației în vigoare în ceea ce privește perioada carantinării și declararea domiciliului unde a avut loc carantinarea (după încetarea perioadei de carantinare, în momentul în care salariatul a revenit la locul de muncă, acesta a fost testat și după obținerea unui rezultat negativ a putut să-și reia activitatea în incinta Centrului);

-s-a realizat dezinfecția și nebulizarea spațiilor secției de cazare de către o firmă specializată, în acest sens.

-au fost emise decizii având ca obiect informarea personalului angajat precum și a aparținătorilor în legătură cu prelungirea stării de urgență/stării de alertă și cu măsurile și restricțiile luate și impuse de autorități în scopul prevenirii infestării cu COVID-19 sau cu tulpinile degenerative ale acestuia;

-în incinta Centrului a fost creat un spațiu destinat, pentru efectuarea triajului epidemiologic la locul de muncă, precum și pentru primirea reprezentanților instituțiilor abilitate pe perioada exercitării controalelor impuse de lege, evitându-se astfel tranzitarea Centrului în scopul prevenirii infestării cu COVID-19;



-a fost stabilit un program (afișat pe ușa principală de acces în Centru) prin care aparținătorii au putut aduce diverse bunuri/schimburi pentru beneficiari, precum și reguli conform cărora acestea puteau fi aduse și lăsate în incinta Centrului;

-programul de vizită în incinta Centrului a fost suspendat atunci când a fost cazul, aparținătorii putând comunica cu beneficiarii instituționalizați prin intermediul mijloacelor telefonice și video.

Toate măsurile luate în incinta Centrului au fost aduse la cunoștința aparținătorilor prin transmiterea informațiilor către aceștia prin intermediul unor documente emise de unitate (spre exemplu: decizii, anunțuri).

Atunci când conjunctura epidemiologică declarată la nivel național a permis efectuarea vizitelor de către aparținători în incinta Centrului, acestea au avut loc doar în baza unor reguli și măsuri stricte, cum ar fi: prezentarea certificatului verde; purtarea măștii de protecție pe toată durata vizitei și utilizarea produselor de dezinfectare a mâinilor, puse la dispoziție de către conducerea Centrului; prezența la vizită a unui număr limitat de persoane în scopul evitării supraaglomerării spațiului pus la dispoziție de către conducerea Centrului, pentru protejarea sănătății beneficiarilor; durata vizitei nu a depășit 15 minute, iar frecvența vizitelor a fost săptămânală (cel puțin o dată); vizitele au avut loc numai în baza unui program anume stabilit în acest scop.

La nivelul Centrului au fost înregistrate cazuri de infestare cu COVID-19, atât în rândul beneficiarilor (3 beneficiari în data de 10.08.2020) cât și a personalului angajat (5 angajați, dintre care: un angajat în data de 07.08.2020 și 4 angajați în data de 27.07.2020). În toate cazurile au fost luate măsuri în conformitate cu legislația aferentă momentului respectiv.

De asemenea, Centrul a luat măsuri corepunzătoare pentru împiedicarea transmiterii infecției cu SARS-CoV-2. Centrul avea o procedura operațională pentru ameliorarea situației dificile a beneficiarilor aflați în stare terminală sau în caz de deces.

În legătură cu asistența medicală

La momentul efectuării vizitei, Centrul nu figura în evidența autorităților abilitate cu persoane izolate sau aflate în carantină.



Beneficiarii Centrului erau în evidență cu afecțiuni cronice precum: hipertensiune arterială, fibrilație atrială, diabet zaharat tip II, sechele de accident vascular cerebral, demență mixtă formă severă, tulburari depresive, scleroza multiplă, osteoporoză, hepatită alcoolică.

Conform schemei de personal medical și de îngrijire înaintată de către Centru, erau angajați (sau voluntari) următorii: un medic primar medicină de urgență, un kinetoterapeut, un maseur, doi asistenți medicali generaliști, doi infirmieri (angajați și doi infirmieri - voluntari), doi îngrijitori pentru persoane vârstnice și o menajeră. Centrul colabora cu un medic psihiatru, cu un medic neurolog și cu un psiholog. Organigrama Centrului cuprindea 17 posturi între care 15 erau ocupate iar 2 erau vacante.

Un număr de 7 beneficiari foloseau saltele antiescară. Dintre aceștia, un număr de 4 beneficiari erau imobilizați iar 3 aveau nevoie de ajutor pentru mobilizare. Centrul dispunea de un număr total de 10 astfel de saltele utile în prevenirea leziunilor de decubit. Personalul se îngrijea de re poziționarea (întoarcerea) la fiecare 2 ore a beneficiarilor imobilizați sau cu mobilitate redusă.

De asemenea, 20 de beneficiari foloseau scutece de unică folosință asigurate de către Centru, costul acestora fiind inclus în costul total care trebuia achitat pentru îngrijirea beneficiarilor. Nu au existat întreruperi în asigurarea acestor produse.

Totodată, 4 beneficiari sufereau de forme avansate de demență. În acest sens, Centrul colabora cu un medic psihiatru care consulta cel puțin o dată pe săptămână, precum și cu un medic neurolog care consulta beneficiarii la un interval de 2 săptămâni (uneori mai des).

În cazul unei situații medicale acute, Centrul apela numărul telefonic de urgență 112. De asemenea, la începutul anului curent s-a cerut prin acest mod sprijin de urgență pentru un beneficiar cu probleme medicale cardiace (pericardită) și insuficiență respiratorie. Ulterior, Centrul a adus la cunoștința familiei beneficiarei situația existentă la momentul respectiv. La data efectuării vizitei, beneficiarul menționat era internat într-o unitate spitalicească, urmând ca aceasta să se întoarcă în Centru în zilele următoare.

În cazul diabeticilor, li se măsoară glicemia zilnic iar alimentația acestora era asigurată pe baza unui meniu alcătuit de medic și asistentul medical.

Medicația care le era necesară în mod periodic beneficiarilor era adusă în Centru de către aparținători, care la rândul lor o achiziționau pe baza rețetelor eliberate de medicii de familie la care erau înscriși beneficiarii. Unii medici de familie ai beneficiarilor colaborau cu administrația



Centrului și veneau în unitate pentru a-și consulta pacienții. În afara medicamentelor procurate de aparținători, Centrul dispunea și de medicație de urgență.

În privința deceselor, în anul 2021 au fost 10 decese (unul în spital iar restul în Centru) iar în anul 2022 au fost înregistrate 2 decese. Atunci când devenea iminent decesul unui beneficiar, personalul Centrului lua măsuri pentru ca ceilalți beneficiari să nu fie afectați, motiv pentru care, era folosit un paravan.

Din analiza meniului zilnic, pentru o perioadă de patru săptămâni, oferit beneficiarilor de către Centru s-a constatat faptul că, acesta conținea alimente uzuale, inclusiv legume și fructe (proaspete) era diferit de la o zi la alta și adecvat sub aspectul aportului caloric, fiind vizat de către medicul Centrului și aprobat de către administratorul firmei.

Totodată, Centrul monitoriza parametri biologici ai unora dintre beneficiari (temperatura, tensiunea arterială, pulsul, saturația în oxigen a sângelui, diureza, prezența scaunului, glicemia) așa cum a rezultat din studierea Fișelor de monitorizare a constantelor biologice și care erau semnate de asistenții medicali generaliști.

Pentru unii beneficiari ***nu era consemnat în fișa medicală modul de administrare al tratamentului.***

Referitor la tratamentul zilnic, s-a constatat faptul că pentru unii beneficiari ***medicamentul Ossica comprimat de 150 miligrame apărea ca fiind administrat câte un comprimat zilnic, în condițiile în care administrarea corectă era de doar un comprimat o dată pe lună.***

În ceea ce privește administrarea unui alt medicament respectiv, ***medicamentul Nitromint comprimate de 2,6 miligrame, acesta era consemnat între medicamentele indicate a fi administrate zilnic, însă niciuna din afecțiunile cronice consemnate în fișă nu justifica administrarea acestui medicament.***

Beneficiarilor li se asigurau servicii de kinetoterapie, serviciu inclus în prețul lunar ce era achitat de fiecare beneficiar. Fișele de kinetoterapie conțineau consemnarea diagnosticelor, a terapiei specifice efectuate precum și evoluția zilnică timp de o lună.

În raportul de tură al asistentelor medicale era consemnată administrarea medicației beneficiarilor conform schemelor de tratament, satisfacerea nevoilor fiziologice curente, parametri biologici (tensiune, puls, oxigenare) efectuarea igienei personale (făcut baie, tăiat unghii), acuze subiective ale beneficiarilor.



Centrul urma un plan de îngrijire a leziunilor de decubit (escare) și era prevăzută atitudinea în fața episoadelor de agitație psiho-motorie.

În dotarea cabinetului medical se aflau materiale sanitare, echipamente medicale și piese de mobilier necesare desfășurării activității.

Cu privire la asistența socială

Atât activitatea de asistență socială, cât și cea psihologică se realizau în baza unor contracte de prestări servicii încheiate cu cabinete ale unor specialiști, echipa MNP remarcând faptul că toate documentele elaborate în întreg procesul de furnizare a serviciilor psiho-sociale erau completate într-un mod profesionist.

Asistentul social era înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și realiza activități în conformitate cu atribuțiile stabilite și treapta de competență deținută (principal), fiind respectate prevederile Legii nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social, cu modificările și completările ulterioare. De asemenea, cei doi specialiști (asistent social, psiholog) respectau obligația de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.

Echipa multidisciplinară era compusă din: șef de centru, medic, asistent medical, asistent social, psiholog, maseur, echipă ce avea ca atribuții evaluarea beneficiarilor din punct de vedere social, psihologic și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire. De asemenea, pentru fiecare beneficiar era desemnat ca responsabil de caz, unul dintre asistenții medicali angajați ai Centrului.

Din analiza Registrului de evidență a beneficiarilor, s-a constatat că în anul 2021 au fost admise în centru un număr de 20 persoane vârstnice, iar în anul 2022, până la data vizitei au fost admise un număr de 2 persoane (majoritatea de la domiciliu). Cu privire la numărul ieșirilor, echipa MNP a constatat că în Registrul de evidență a ieșirilor din centru erau înregistrate pentru anul 2021 un număr de 12 ieșiri (10 decese și 2 reintegrări în familie), iar pentru anul 2022 erau înregistrate un număr de 2 ieșiri, în ambele situații fiind înregistrat decesul beneficiarului.

Centrul avea elaborate toate 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. În ceea ce privește existența procedurilor de lucru s-a constatat că erau elaborate procedurile obligatorii precum: procedura privind admiterea beneficiarilor, procedura privind suspendarea serviciilor, procedura privind încetarea furnizării serviciilor, procedura privind asistența în stare terminală/în caz de deces, procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, procedura privind sesizările și reclamațiile, dar și alte proceduri suplimentare (procedura privind activitățile desfășurate în centru pe perioada stării de urgență, procedura privind operațiunile de curățenie și adaptare a mediului ambiant, procedura privind spălarea și dezinfectia mâinilor, etc).

De asemenea, la nivelul Centrului erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, precum: Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de etică al personalului care lucrează în serviciul social (documente afișate la intrarea în centru alături de un extras din procedura de admitere în centru, programul de vizite și datele de contact ale medicului și asistenților medical al Centrului), Planul propriu de dezvoltare, Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, Planul de urgență în caz de retragere a licenței serviciului social, Planul anual de activități de socializare, integrare/reintegrare socială, Planul de curățenie și dezinfectarea încăperilor (dormitoare, holuri, cluburi și grupuri sanitare) și a obiectelor folosite de beneficiari, Planul de curățenie și dezinfectarea grupurilor sanitare și a materialelor folosite la curățenie. De asemenea erau elaborate Programul anual de instruire a personalului centrului, cât și Programul anual de informare a beneficiarilor ce cuprindeau planificări ale sesiunilor de instruire/informare, fiind stabilite pentru fiecare lună câte 2 teme de dezbatere. În acest sens au fost regăsite procese verbale de instruire/informare încheiate ca urmare a susținerii acestor sesiuni însoțite de liste cu semnături ale participanților dar și materiale suport cu privire la tema aleasă (Instruirea personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică; Instruirea personalului privind cunoașterea și combaterea formelor de abuz și neglijare; Instruirea personalului în vederea cunoașterii tuturor procedurilor utilizate în centru; etc.).

Cu privire la informarea beneficiarilor precizăm că în afara documentelor consemnate mai sus au fost regăsite și consemnări în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor,



după caz, a reprezentanților lor legali/convenționali. În conținutul acestui Registru se regăseau rubrici precum: data la care s-a efectuat informarea, numele beneficiarului/reprezentantului său legal/convențional, numele persoanei care a realizat informarea, materialele informative prezentate sau tema informării, semnătura persoanei care a realizat informarea și semnătura beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal. Ca teme prezentate în cadrul sesiunilor de informare a beneficiarilor erau consemnate următoarele: Informare cu privire la activitatea curentă a Centrului; Informarea beneficiarilor referitoare la asistența medicală; Informare în vederea menținerii unui stil de viață sănătos; Informare cu privire la nevoile diverse: cunoașterea drepturilor sociale și a legislației, a valorilor promovate în comunitate, a drepturilor și obligațiilor în calitate de cetățeni, pregătire pentru viața independentă; Sesiuni de informare a beneficiarilor cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, etc.

Odată cu încheierea contractului de furnizare servicii, beneficiarii erau informați cu privire la drepturile înscrise în Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de Etică al personalului centrului, Regulamentul de Organizare și Funcționare a centrului, cât și asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

Ghidul beneficiarului cuprindea date referitoare la regulamentul de organizare și funcționare al centrului, serviciile și facilitățile oferite, un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

În ceea ce privește evaluarea activităților desfășurate în centru erau întocmite pentru fiecare an, Rapoarte anuale privind acțiunile de promovare a imaginii pozitive a beneficiarilor, Rapoarte anuale cu privire la activitatea desfășurată.

Din analiza dosarelor beneficiarilor s-a constatat că acestea erau organizate pe cele două componente (dosarul social și dosarul de servicii) fiind arhivate în spații corespunzătoare cu acces doar pentru echipa multidisciplinară. Dosarele sociale cuprindeau în mod corespunzător documentele inițiale care au stat la baza stabilii dreptului la serviciile sociale privind rezidența în centru (cererea solicitantului/ reprezentantului legal/ convențional; documente de identitate și de venituri ale beneficiarului; 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 serviciu rezidențial; etc.), cât și documentele elaborate ulterior (decizia de admitere; contractul pentru acordarea de servicii



sociale; angajamentul de plată; acordul privind reevaluarea psiho-socială în lipsa aparținătorului/reprezentantului legal; acord de folosire a imaginii în acțiunile de vizibilitate ale centrului; proces verbal de informare cu privire la modul de organizare și funcționare, procedurile folosite în centru). Dosarele de servicii cuprindeau următoarele documente: fișa de evaluare a beneficiarului, fișa de evaluare socio-medicală, fișa de monitorizare servicii, planul individualizat de îngrijire și asistență/planul de intervenție, etc., documente reînnoite periodic în conformitate cu legislația în vigoare.

În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnaseră rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări.

Fișa de evaluare socio-medicală (geriatrică) era elaborată conform modelului stabilit de H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice și cuprindea informații detaliate cu privire la rezultatele evaluării, nevoile identificate, serviciile sociale și socio-medicele apte să răspundă nevoilor identificate, dorințele persoanei vârstnice evaluate, dorințele îngrijitorilor din rețeaua informală și erau asumate prin semnătură de întreaga echipă multidisciplinară.

Evaluarea inițială a beneficiarilor se realizase la admitere, informațiile fiind consemnate într-un formular al cărui model a fost stabilit în centru, în conținutul acestuia fiind precizate rezultatele evaluării, nevoile identificate, cât și data fiecărei evaluări. Totodată, reevaluarea situației beneficiarului se realizase anual, precum și atunci când situația o impunea, respectiv dacă au apărut modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

La admiterea în Centru beneficiarul era evaluat din punct de vedere al statusului funcțional fizic și psihic, stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, relațiilor familiale și sociale, nivelului de educație, situației socio-economice, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, nevoilor educaționale, culturale și spirituale, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (droguri, alcool, tutun etc.).

De asemenea, la admiterea în Centru se elaboraseră pentru fiecare beneficiar, în baza evaluării inițiale, Planuri individualizate de asistență și îngrijire/Planuri de intervenție, fiind stabilite rezultatele evaluării și nevoile identificate ale persoanei vârstnice, elaborarea unor noi planuri făcându-se la un interval de 6 luni, sau mai devreme dacă interveneau modificări în situația beneficiarului.



Lunar, specialiștii centrului întocmeau pentru fiecare beneficiar o fișă de monitorizare. Aceasta era completată corespunzător și structurată pe cele trei componente: îngrijire și asistență medicală; servicii de recuperare/reabilitare funcțională, servicii de integrare/ reintegrare socială și cuprindea în mod detaliat activitățile organizate pe fiecare săptămână (medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului precum și serviciile oferite).

Documentele specifice fiecărui beneficiar erau particularizate și conțineau informații relevante și adaptate acestuia (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.

Centrul avea elaborat și afișat un program lunar de activități pentru promovarea vieții active ce cuprindea activități care necesită un minim efort fizic, mental și intelectual (dans, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale, pictură etc., iar în funcție de sezon, erau programate activități care se desfășurau în aer liber.

Programele lunare cuprindeau activități de socializare și petrecere a timpului liber; activități de terapie ocupațională; îmbunătățirea capacității de interrelaționare în cadrul grupului, a formării deprinderilor de comunicare eficientă verbală și nonverbală; menținerea relației cu familie; menținerea relației cu comunitatea, aceste activități fiind adaptate specificului vârstei și afecțiunilor beneficiarilor.

Se constată un interes deosebit de antrenare a beneficiarilor în diferite activități de socializare, de grup, cât și în activități de terapie ocupațională, munca specialiștilor fiind dificilă datorită faptului că o parte a beneficiarilor nu mai doreau să se implice în activități, singurele activități fiind acelea de socializare, vizionare programe tv, audiții muzicale și participare la organizarea zilelor de naștere sau alte evenimente importante, precum și la alte ritualuri creștine organizate în Centru.

În cadrul Centrului erau organizate un număr redus de activități (lucru manual, desen, pictură, audiții muzicale, etc.), în grupuri mici conduse de membrii personalului. Aceste activități se desfășurau în spațiul de socializare interior, iar în sezonul cald beneficiarii petreceau timp în aer liber în foisorul din curtea centrului.

Liftul Centrului permitea accesul cu scaunul rulant și toate camerele de cazare erau dotate cu televizor, inclusiv acces la YouTube.



Având în vedere faptul că pe perioada pandemiei cu COVID-19 au fost suspendate ieșirile din centru, vizitele aparținătorilor/reprezentanților legali, cât și interzicerea primirii pachetelor, menținerea legăturii cu familia s-a realizat cu dificultate, numai prin telefon, în prezent fiind reluată această activitate, astfel că o parte a beneficiarilor erau vizitați iar întâlnirile cu familia se realizau fie în spațiul destinat vizitelor, fie în foisor și, după caz, la camera beneficiarului. De asemenea, unii beneficiari dețineau telefoane proprii menținând legătura cu familia, iar cei care nu aveau astfel de aparate telefonice solicitau sprijinul personalului pentru a suna familia sau prietenii, în principal informațiile despre beneficiari erau furnizate de asistentul medical de serviciu.

Din analiza planurilor lunare de viață activă și a altor documente întocmite la nivelul Centrului a reieșit diversificarea permanentă a activităților fiind planificate activități precum: ergoterapie, vizionare filme, pictură, participarea la slujbe religioase, audiții muzicale, lectură, activități de socializare, etc.

Pe perioada sezonului estival, beneficiarii desfășurau numeroase activități în aer liber, cum ar fi: exerciții simple de înviorare, activități de terapie ocupațională, meloterapie (muzica clasică, ambientală, muzică veche internațională, muzică populară), socializare, consiliere de grup, servirea meselor de prânz în aer liber la solicitarea beneficiarilor.

Activitățile de socializare ale beneficiarilor erau stabilite în funcție de nevoile acestora și se efectuau în conformitate cu planul individual de asistență și îngrijire stabilit, ținând cont de posibilitățile, resursele și preferințele beneficiarului. Scopul acestor activități de socializare și petrecere a timpului liber era de prevenire a degradării, de facilitare a conduitelor prosoziale, responsabilizare a competențelor, de creare a unui ambient familial, de conștientizare a caracteristicilor persoanelor vârstnice, de armonizare a relației beneficiar – angajat, având la bază sentimente de stimă și respect reciproc.

De asemenea, beneficiarii erau încurajați să participe la activități de petrecere a timpului liber/terapii ocupaționale; activități de grup; acomodare, integrare socială în centru, menținerea inițiativei ocupaționale a beneficiarilor; discuții libere; jocuri de societate (șah, remmy, cărți); meloterapie; vizionarea documentarelor și a filmelor artistice; pictură; puzzle.

În cadrul activităților Centrului, periodic se aplicau Chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor, cât și chestionare pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare a beneficiarilor. Din analiza acestor chestionare a rezultat că serviciile sociale oferite



corespund nevoilor identificate ale beneficiarilor, centrul oferind servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, nefiind consemnate evenimente deosebite.

De asemenea, din consultarea registrului privind evenimentele deosebite s-a constatat că nu sunt consemnări în acest sens.

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 Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Casa Alegria" Ploiești,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Consemnarea în fișele medicale a tuturor beneficiarilor a modului de administrare al tratamentului indicat de către medici.
2. Respectarea modului corect de administrare a medicației în conformitate cu recomandările medicale.

Avizat: p. Adjunct al Avocatului Poporului

Cleopatra Heroi



Întocmit: Consilier, Nicolae Voicu



București, 25 iulie 2022



