



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob
Avocatul Poporului
Renate Weber

Raport

privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Reșița

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

Craiova – 2022

1. Cadrul general și organizarea vizitei

Potrivit dispozițiilor prevăzute de art. 2 alin. (2), art. 16 alin. (1) art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborate cu dispozițiile art. 4 alin. (1) și art. 19 din Protocolul opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019, și conform Planului de vizite aprobat pentru anul 2022, la data de 30 iunie 2022 a fost efectuată o vizită inopinată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Reșița, din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Caraș - Severin.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, jurist, medic, consilieri în cadrul Centrului zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și reprezentant al organizației neguvernamentale – Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului-Filiala Regională Craiova.

Vizita a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, sesizări și reclamații, încetare servicii, asigurarea asistenței pentru sănătate, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii (MNP) în locurile de detenție.

Pe tot parcursul vizitei, personalul căminului a dat dovadă de solitudine, a acordat sprijinul necesar pentru exercitarea atribuțiilor MNP, potrivit prevederilor legale, fiind cooperant și în același timp interesat de constatările membrilor echipei de vizită.

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

a) informații generale

Prin Hotărârea Consiliului Județean (H.C.J.) Caraș - Severin nr. 93 din data 05.07.2007 s-a aprobat înființarea Căminul pentru Persoane Vârstnice Reșița, (C.P.V.) Reșița, în cadrul structurii organizatorice a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Caraș



- Severin. Căminul a fost reorganizat de mai multe ori prin (H.C.J. nr. 183/18.10.2013, H.C.J. nr. 32/27.01.2016 și H.C.J. nr. 86/20.04.2017). În temeiul prerogativelor sale, Consiliul Județean Caraș-Severin aprobă organigrama, statul de funcții, regulamentul de organizare și funcționare, bugetul și asigură finanțarea activităților pe care le implică funcționarea serviciului social.

Căminul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, Hotărârea de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

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

C.P.V. Reșița este organizat și funcționează ca serviciu de asistență socială în regim rezidențial pentru persoane vârstnice, fiind un serviciu social cu personalitate juridică, acreditat la data de 22.04.2014 și deținea licență de funcționare emisă de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, la data de 27.06.2018.

Scopul căminului este de a asigura resursele umane, materiale și financiare necesare implementării politicilor și strategiilor în domeniul asistenței sociale a persoanelor vârstnice, a furnizării asistenței sociale către categoria de beneficiari căreia i se adresează, precum și de prevenire și combatere a marginalizării sociale a acestora.

Admiterea în centru se face după criterii de eligibilitate stabilite de furnizorul de servicii sociale, cu respectarea legislației speciale și a misiunii/scopului căminului. Beneficiarii serviciilor sociale acordate sunt persoane vârstnice, cu domiciliu sau reședința în județul Caraș-Severin, și care, din cauza unor motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, se află în dificultate și în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociale și de a se întreține singure. Persoanele sunt admise în



centru în baza deciziei directorului instituției, cu respectarea reglementărilor în vigoare, potrivit Procedurii operaționale de admitere a beneficiarilor din cadrul C.P.V. Reșița (PO.6.1), aprobată prin Dispoziția D.G.A.S.P.C. Caraș - Severin, nr. 850/2021.

În centrul rezidențial sunt oferite următoarele servicii: găzduire pe perioadă nedeterminată, asigurarea hranei, îngrijire personală, asistență medicală, supraveghere, consiliere de specialitate (psihologică, socială, juridică etc.), informare și suport emoțional, integrare/reintegrare familială și socială, socializare și petrecerea timpului liber, servicii de recuperare/reabilitare etc..

Căminul are capacitatea legală de 125 de locuri, iar la data vizitei erau instituționalizați 83 de beneficiari, 29 bărbați și 54 de femei, cu vârste cuprinse între 64 și 97 de ani. Dintre cei 83 de beneficiari, 39 erau dependenți, 36 semidependenți și 8 independenți.

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

S-a constatat că registrele verificate, cu excepția Registrului de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, nu erau semnate, înregistrate la secretariatul unității și rubricate potrivit prevederilor standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019.

În Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului existau consemnate în anul 2022, până la data vizitei, mai multe sesiuni de instruire a personalului (15), cu diferite teme și era întocmit Planul de instruire și formare profesională potrivit prevederilor din Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019.

Echipa de vizită a constatat că în centrul rezidențial nu existau materiale informative pe suport de hârtie pentru informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale, serviciile oferite și activitățile derulate, nefiind îndeplinite în totalitate prevederile indicatorului Standardul 1 Informare, Modulul I (S1.1) - Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile



sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite”).

Dosarele beneficiarilor erau întocmite cu respectarea prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019. Acestea conțineau documente specifice (cererea de admitere în original, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional; decizia de admitere aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului, în original; cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie; contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original; documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarilor în regim instituționalizat etc.), **dar în unele dosare ale beneficiarilor, fișele de monitorizare servicii ale beneficiarilor** erau semnate de asistentul social, **dar nu erau parafate de acesta**, potrivit prevederilor art. 10 alin. (1) din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali privind acordarea treptelor de competență profesională, publicată în Monitorul Oficial, nr. 315/06.05.2011. **De asemenea, în aceleași dosare, fișele de monitorizare servicii nu erau compuse din cele 3 secțiuni (starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială)**, nefiind astfel respectate în totalitate prevederile indicatorului S2.2 Standardul 2 - Planificare activități/servicii, Modulul II Evaluare și planificare din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, centrul utilizează o fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială”).

b) măsurile întreprinse de conducerea căminului în scopul protecției beneficiarilor și personalului împotriva contaminării cu virusul SARS-COV-2

Potrivit documentelor prezentate și din discuțiile purtate cu beneficiarii și personalul prezent, pe perioada pandemiei au fost asigurate în C.P.V. Reșița produsele de igienă personală, materialele de curățenie, substanțele dezinfectante, materialele de protecție personală și tratamentul medical specific infecției cu virusul SARS-COV-2, prescris de medicii specialiști. Beneficiarii simptomatici



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

Au fost întocmite adrese către Direcția de Sănătate Publică Caraș-Severin, Direcția de Asistență Socială din Cadrul Primăriei Reșița, către medicul coordonator al campaniei de vaccinare, în vederea solicitării unei echipe mobile și a dozelor de vaccin necesare. Au fost vaccinați 74 de beneficiari care și-au exprimat acordul, dintre cei 94 de beneficiari admiși în cămin la data vaccinării. Compartimentul medical a fost dotat în perioada respectivă cu nebulizator, materiale sanitare și dezinfectanți.

Situația medicală a beneficiarilor și a angajaților a fost comunicată săptămânal Direcției de Sănătate Publică Caraș-Severin, prin completarea unor centralizatoare tip, primite de la autoritatea sanitară și au fost efectuate ședințe de instruire cu personalul căminului de către un medic epidemiolog.

În anul 2022, până la data vizitei, au fost înregistrate 12 cazuri de beneficiari pozitivi Covid-19, care au prezentat forme ușoare spre medii, cu excepția a 2 beneficiari care au prezentat valori mici ale saturației de oxigen, fiind trimiși de urgență la Serviciul UPU al Spitalului Județean Staționar I, Reșița.

Potrivit documentelor prezentate, în anul 2022 s-a înregistrat un caz de deces Covid-19 la un beneficiar în vârstă de 81 de ani, care a fost trimis de urgență la Spitalul Județean Staționar I, Reșița, la Serviciul de Primiri Urgențe cu ambulanța echipată corespunzător cazurilor de Covid-19. A fost redirecționat către secția Pneumologie a Spitalului Județean Staționar III Reșița, unde a decedat, din cauza multiplelor comorbidități (insuficiență respiratorie acută, hipertensiune arterială esențială grad II, bronho-pneumopatie cronică obstructivă, insuficiență circulatorie vertebro-bazilară).

Echipele de vizită au constatat că în C.P.V. Reșița a existat transparență în comunicarea măsurilor întreprinse pentru combaterea pandemiei și s-a beneficiat de sprijinul, coordonarea și colaborarea Direcției de Sănătate Publică Caraș-Severin.

Până la data efectuării vizitei (30.06.2022), deși au existat infectări cu virusul SARS-COV-2, atât la beneficiarii găzduiți, cât și la personalul angajat, acestora le-au fost respectate drepturile, le-au fost acordate materiale de igienă personală și colectivă, iar personalul și conducerea centrului au respectat măsurile de protecție sanitară impuse de contextul pandemic.



c) structura de personal a căminului

Potrivit statului de funcții aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Caraș-Severin, în cadrul Căminului pentru Persoane Vârstnice Reșița, erau prevăzute 98 de posturi (2 personal de conducere, 24 administrativ, gospodărire, întreținere-reparații, deservire, 72 personal de specialitate de îngrijire și asistență (personal de specialitate și auxiliar). **Erau vacante 24 de posturi (8 posturi personal administrativ și 16 personal de specialitate de îngrijire și asistență).**

Echipa de vizită recomandă conducerii căminului, efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea posturilor vacante în scopul asigurării activităților și serviciilor acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor.

d) încetarea serviciilor

Căminul deținea o procedură proprie privind încetarea serviciilor (PO.6.10.), care era întocmită în conformitate cu prevederile legale, aprobată prin dispoziția Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Caraș-Severin, la data de 03.04.2020.

A fost verificat Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin, pe perioada ianuarie - iunie 2022 și s-a constatat că erau înregistrate 12 ieșiri (10 beneficiari cu handicap au fost relocați la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități "Sf. Constantin și Elena" Caransebeș; 1 beneficiar externat la cerere și admis ulterior la C.P.V. Bocșa și o beneficiară a fost reintegrată în familie).

Au fost verificate documentele unei beneficiare care a solicitat în anul 2022 încetarea acordării serviciilor oferite în cămin, pentru reintegrare în familie și s-a constatat că după încetarea acordării serviciilor a fost notificat în scris, în termen de 5 zile de la ieșirea beneficiarei, serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască aceasta, potrivit prevederile indicatorului 3.2, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I din Ordinul nr. 29/2019.

A fost verificat Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor, care nu era înregistrat, semnat și completat corespunzător, și nu respecta în totalitate rubricația prevăzută de indicatorul S3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre



rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: „Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului,[...] destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail)”. **În registrul de evidență a ieșirilor nu se consemnau condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul (ex: îmbrăcat corespunzător etc.),** potrivit prevederilor indicatorului S3.5, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.

În anul 2022, în perioada de referință au fost înregistrate 16 cazuri de deces ale beneficiarilor, 13 fiind preluați și înhumați de familie, iar pentru 3 beneficiari conducerea căminului a asigurat serviciile funerare, potrivit procedurii privind asistența în stare terminală sau în caz de deces. Centrul a informat rudele beneficiarilor despre decesul acestora și nu au existat cazuri în care să existe suspiciuni asupra decesului, care să implice sesizarea organelor de cercetare penală.

Cazurile de deces nu erau înregistrate în Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin prin încetarea acordării serviciilor cauzate de decesul acestora. Deoarece decesele sunt considerate situații în care încetează acordarea serviciilor, trebuiau înregistrate și în Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 și S3.5, Standardul 3 - Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului Anexa nr. 1 Ordinul nr. 29/2019 (*„Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului”*)

e) condiții de cazare și alimentația persoanelor vârstnice

Căminul de Persoane Vârstnice Reșița își desfășura activitatea în două imobile situate în municipiul Reșița (Corpul B și Corpul A), compuse din parter și câte două etaje fiecare.

Din curtea interioară se intra la parterul Corpului B al căminului, în care se afla pavilionul administrativ (secretariat, birou director, compartimentele asistență socială, financiar-contabilitate, achiziții, juridic și resurse umane, sală fizio-kinetoterapie, sală hidromasaj, frizerie, cabinet stomatologic și 3 grupuri sanitare pentru personal), iar la etajele 1 și 2 erau cazate persoanele vârstnice.

La etajul 1 al Corpului B erau amenajate 15 camere cu grup sanitar propriu, o baie comună cu două dușuri, un alt grup sanitar, iar într-un spațiu separat o cadă de baie, camera infirmierelor și o



cameră de depozitare a lenjeriei. Tot la etajul 1 al Corpului B erau amenajate clubul pentru petrecerea timpului liber și desfășurarea unor activități, terasa acoperită și birourile psihologului și al animatorului centrului.

La etajul 2 al corpului B erau amenajate 15 camere cu grup sanitar și una fără grup sanitar, o baie comună cu dușuri, un alt grup sanitar cu o cadă de baie, camera asistenților medicali și o încăpere pentru depozitare îmbrăcămintei. Tot la etajul 2 erau biblioteca căminului și sala de lectură și petrecere a timpului liber.

La parterul Corpului A erau amenajate câteva spații în scopul asigurării serviciilor medicale (izolator, două camere personal de îngrijire, o sală pentru deșeurile medicale, sală pansamente, camera asistentului de farmacie, un grup sanitar etc.).

La etajul 1 al Corpului A erau amenajate 14 camere pentru beneficiari, cu grup sanitar comun, sala de socializare și petrecerea timpului liber, cu terasa exterioară, baia comună, camera infirmierelor și sala de lenjerie.

La etajul 2 al Corpului A, erau amenajate alte 14 camere, în care nu erau cazate persoane și mai existau o sală de mese, o infirmerie, o baie, 3 grupuri sanitare, două încăperi cu cadă și duș, două compartimente pentru duș.

Au fost vizitate mai multe camere, spațiile comune, blocul alimentară, cabinetul medical, grupurile sanitare etc., din ambele corpuri.

Camerele erau dotate cu mobilier suficient (pat cu saltea, noptieră, veioză, scaune, dulap individual, câteva cu frigider), sisteme antiincendiu, dispuneau de instalațiile adecvate pentru asigurarea încălzirii în sezonul rece și erau adaptate nevoilor beneficiarilor, permițând accesul în fotoliu rulant, atât în spațiile comune, cât și în camere.

În camerele din ambele corpuri, se asigura fiecărui beneficiar un spațiu minim de 6 m², potrivit prevederilor legale. Lenjeria și obiectele de cazarmament erau curate și în stare bună, lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență.

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

permite luminatul și ventilația, **dar ținând cont de faptul că în ziua vizitei temperatura era ridicată, ferestrele erau deschise, în unele camere pătrundeau insectele, lipsind sitele de protecție de la ferestre (camera 108 Corpul A; 115 Corpul B).** În majoritatea camerelor pavimentul era acoperit cu parchet laminat (altele în Corpul A cu linoleum), ușor de igienizat, mobilier suficient, lămpi de iluminat, **dar în camera 114 – Corpul B, lampa de veghe era desprinsă din perete și prezenta pericol de electrocutare, fiind amplasată într-un loc accesibil beneficiarilor.** Echipa de vizită recomandă conducerii C.P.V. Reșița verificarea lămpilor de veghe din camere, securizarea instalațiilor electrice, în scopul prevenirii riscului de electrocutare, potrivit prevederilor indicatorului S3.5 Standardul 3 Cazare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019. În majoritatea camerelor erau montate lămpi de iluminat (veioze) pentru fiecare pat, **cu excepția câtorva camere (108;111;112) din Corpul A în care lipseau veiozele.** Echipa de vizită recomandă conducerii C.P.V. Reșița achiziționarea și montarea lămpilor de iluminat, în camerele în care lipseau, în scopul asigurării persoanelor vârstnice iluminatul suplimentar, necesar în timpul nopții, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 Standardul 3 Cazare, Modulul IV Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.

Beneficiarii erau încurajați să-și personalizeze spațiul propriu din cameră (camera 208 Corpul B) cu fotografii de familie, obiecte decorative etc.

În camera 101 din Corpul A, erau necesare lucrări de igienizare a pereților și s-a constatat prezența insectelor (gândaci de bucătărie) în mai multe camere, fapt pentru care echipa de vizită a recomandat conducerii centrului igienizarea (zugrăvirea) camerelor din Corpul A și efectuarea cu celeritate a unei dezinsecții cu substanțe mai eficiente în toate spațiile, potrivit indicatorului S6.2 Standardul 6 Igiena și controlul infecțiilor Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1.

În cămin erau montate camere video în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare.

Grupurile sanitare din camerele amenajate în Corpul B erau curate, pardosite cu gresie, pereții acoperiți cu faianță, dotate corespunzător (vas de wc, chiuvetă, oglindă, hârtie igienică săpun etc.). În afara grupurilor sanitare din camere, mai exista o baie comună cu două dușuri și un alt spațiu cu o cadă pentru persoanele cu dizabilități. **În grupul sanitar de la etajul 1 din Corpul B, erau două**

cabine cu dușuri și o cabină wc, în care nu era asigurată intimitatea, fiind necesară montarea unor paravane de separare, dar și efectuarea unor lucrări de reparații la dușurile existente. În acest grup sanitar erau depozitate diferite obiecte (frigider, cărucioare rulante) care îngreunau accesul și folosirea grupului sanitar.

Grupurile sanitare comune din Corpul A erau curate, **dar insuficiente pentru beneficiari, având în vedere capacitatea de cazare. Astfel, nu erau respectate prevederile indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019:** „Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale”. **De asemenea, la baia comună din Corpul A erau necesare lucrări de reparații la obiectelor sanitare (dușuri și la o altă cadă nefuncțională) și la tavanul care prezenta infiltrații.**

Echipa de vizită recomandă conducerii C.P.V. Reșița dotarea centrului cu spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor din Corpul A, având în vedere capacitatea căminului, precum și efectuarea unor lucrări de reparații la obiectele sanitare (dușuri, cadă) și la tavanul care prezenta infiltrații, astfel încât să fie respectate prevederile indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV - Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.

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

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

Curtea căminului era spațioasă, avea un aspect plăcut, spații verzi, arbuști, flori, bănci etc., dar ținând cont de faptul că suprafața curții era una generoasă, fiind amplasată în apropierea unei păduri, **echipa de vizită recomandă conducerii căminului să prevadă în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, amenajarea unui foișor, necesar pentru socializare și realizarea activităților de relaxare zilnice ale beneficiarilor în aer liber, potrivit indicatorului S1.2 Standardul 1 Siguranță și accesibilitate Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1, Ordinul nr. 29/2019.**



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

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

În cadrul căminului exista o sală de mese la etajul 1, între cele două corpuri (A-B), dotată cu mobilier suficient, curată, ușor de igienizat, având amenajată și o terasă acoperită, unde se putea servi masa într-o ambianță plăcută. Erau preparate zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor beneficiarilor. Cei deplasabili serveau masa supravegheați de personalul de serviciu, iar cei cu dificultăți de deplasare și cei imobilizați la pat, în camere, ajutați de personalul de îngrijire.

În blocul alimentar existau prelevate probe alimentare, păstrate într-un frigider timp de 48 de ore, **care nu era special destinat acestui scop și care nu avea termometru și grafic de temperatură, iar recipientele 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.

Din discuțiile cu beneficiari, a rezultat că se asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ și se respectau regimurile alimentare stabilite de medici.

f) asigurarea asistenței pentru sănătate

Unitatea rezidențială deținea autorizație sanitară de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică Caraș-Severin.

În C.P.V. era amenajat un cabinet medical în Corpul A, dotat corespunzător cu mobilier (birou, scaune, canapea consultații, dulap pentru păstrarea documentelor medicale, dulap pentru medicamente), aparat de urgență, tensiometru, stetoscop, glucometru, cântar, termometre, echipament informatic, frigider.



Serviciile de asistență medicală primară erau asigurate de un medic specialist de medicină internă, cu care exista încheiat contract de prestări servicii, în care era prevăzut un program de acordare a consultațiilor medicale de 4 ore/zi. Toți beneficiarii erau înscriși la medicii de familie din orașul Reșița. Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor erau asigurate de asistenți medicali și de infirmieri angajați.

Existau în dotare cărucioare rulante pentru persoanele care se deplasau cu dificultate, sau pentru cele cu grad ridicat de dependență. Unele dormitoare erau dotate cu paturi reglabile, saltele antiescară pentru persoanele cu grad ridicat de dependență sau imobilizate.

Echipa de vizită a verificat modul în care era asigurată asistența pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență (persoane imobilizate) și a identificat un beneficiar cu escare și leziune cutanată ușoară de decubit, deși avea saltea antiescară.

Echipa de vizită recomandă conducerii C.P.V. Reșița să instruiască personalul de îngrijire, astfel încât, să efectueze zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor), în scopul prevenirii apariției escarelor, potrivit prevederilor indicatorului S1.2. Standardul 1 Îngrijire personală, Modulul III Activități/ servicii, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășeau competența sau în afara programului de lucru al medicului centrului, se solicita telefonic Serviciul Național Unic de Urgență 112, care asigura transportul asistat al bolnavului la cea mai apropiată unitate de primiri urgente. Motivele solicitărilor erau acutizarea și agravarea stării de sănătate a unor beneficiari pe fondul patologiei cronice existente. În anul 2022, până la data vizitei, potrivit documentelor, erau înregistrate 18 apeluri la 112.

Medicamentele beneficiarilor erau compensate în baza prescripției medicale eliberate de medicul de familie sau de medicii specialiști, fiind păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, în pungi individualizate pentru fiecare beneficiar. Erau distribuite conform prescripției medicale, de către asistenta medicală, iar o parte din medicamente erau păstrate la saloane într-un dulăpior special, închis cu o cheie păstrată la asistente.

Pentru afecțiuni acute, **exista un Registru de tratamente medicale, care nu era înregistrat, iar în registru nu exista semnătura beneficiarului pentru tratamentul primit, conform rubricăției registrului.** Medicamentele psihotrope erau păstrate în dulap separat asigurat cu sistem



de închidere, potrivit prevederilor legale în vigoare. Din documentele medicale prezentate, la data vizitei se aflau sub tratament psihotrop 14 beneficiari diagnosticați cu diverse afecțiuni (demențe, tulburare depresivă, tulburări neurocognitive, tulburare anxioasă etc.).

Serviciile de recuperare medicală și kinetoterapie erau asigurate la sala de gimnastică aflată la parterul Corpului B, dotată corespunzător (bicicletă medicinală, banda de alergare, saltea și spalier pentru gimnastică medicală etc.). Serviciile de recuperare/reabilitare medicală pentru beneficiarii cu recomandări de la medicul specialist erau asigurate de un kinetoterapeut angajat.

În anul 2022 au necesitat internare în spital 18 beneficiari. Motivele internărilor au fost reprezentate de afecțiuni medicale acute (respiratorii, cardiovasculare, neurologice, psihiatrice, infecțioase) survenite pe fondul afecțiunilor cronice ale beneficiarilor. Conform biletelor de externare din spital, aceștia au beneficiat de asistență medicală de specialitate și îngrijiri adecvate.

Referitor la decesele beneficiarilor din Căminul pentru Persoane Vârstnice Reșița, în anul 2022 au fost înregistrate 16 decese. Potrivit certificatelor constatatoare ale deceselor, cauzele au fost reprezentate de complicațiile evolutive ale afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor (cardiopatie ischemică cronică, hipertensiune arterială, insuficiență cardiacă, diabet zaharat, afecțiuni cerebrovasculare etc.). Nu au existat situații deosebite în care să existe suspiciuni asupra decesului beneficiarului, pentru a fi necesară sesizarea organelor competente prevăzute de lege.

g) sesizări și reclamații

Căminul avea întocmită Procedura privind sesizările și reclamațiile (PO.6.9), aprobată prin decizia Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Caraș - Severin, nr. 2384/28.04.2020, prin care se stabilea modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

În centru exista un recipient de tip cutie poștală, în care beneficiarii puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, **dar câțiva beneficiari intervievați, care se puteau deplasa, au precizat echipei de vizită că nu au fost informați privind formularea sesizărilor/reclamațiilor și nu știau de existența unui recipient sau a unor documente specifice pentru a întocmi sesizări/reclamații.** În procedura privind sesizările și reclamațiile, la pct. 8 - Descrierea procedurii, se menționează că, „*În Căminul pentru Persoane Vârstnice Reșița se pun la dispoziția beneficiarilor documente specifice pentru reclamații, sesizări,*



documentație care se găsesc la Biroul de Asistență Socială, în camerele beneficiarilor, în cluburile și pe terasele Căminului”.

Echipa de vizită recomandă conducerii CPV Reșița să efectueze informarea beneficiarilor referitor la posibilitatea de a depune o sesizare/reclamație, locul în care poate fi depusă, modalitatea de înregistrare, soluționare și comunicarea răspunsului, precum și despre personalul desemnat în acest sens, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 Standardul 3 – Sesizări/reclamații, Modulul V – Drepturi și etică Anexa nr. 1 Ordinul nr. 29/2019.

Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, **nu era înregistrat la secretariatul unității, semnat și rubricat corespunzător, lipsind rubricile referitoare la persoana care a întocmit sesizarea/reclamația și modul de soluționare (răspunsul către petent).** În Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor era consemnată în cursul anului 2022 o sesizare/reclamație a unei beneficiare, dar și alte consemnări ulterioare, din anul 2021, **nefiind respectată ordinea cronologică a înregistrărilor.**

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ

conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Reșița, județul Caraș-Severin să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea posturilor vacante în scopul asigurării activităților și serviciilor acordate, în concordanță cu scopul/funcțiile centrului și cu nevoile beneficiarilor;
2. informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul căminului, funcțiile sale, serviciile oferite și activitățile derulate, prin întocmirea materialelor informative pe suport de hârtie, potrivit prevederilor legale;



3. verificarea tuturor registrelor din centru, semnarea, înregistrarea la secretariatul unității și rubricarea acestora, potrivit standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019;
4. înregistrarea Registrului de tratamente medicale și semnarea de către fiecare beneficiar pentru tratamentul primit, conform rubricăției din registru;
5. instruirea personalului de îngrijire, astfel încât să efectueze zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor), în scopul prevenirii apariției escarelor, potrivit prevederilor indicatorului S1.2. Standardul 1 Îngrijire personală, Modulul III Activități/ servicii, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019;
6. înregistrarea, semnarea, rubricarea corespunzătoare a Registrului de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, precum și informarea beneficiarilor referitor la posibilitatea de a depune o sesizare/reclamație, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 Standardul 3 Sesizări/reclamații, Modulul V – Drepturi și etică din Anexa nr. 1 a Ordinul nr. 29/2019;
7. completarea și rubricarea corespunzătoare a Registrului de evidență a ieșirilor beneficiarilor și respectarea în totalitate a rubricăției (condițiile în care beneficiarul a părăsit centrul) prevăzute de standardele din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019;
8. elaborarea fișelor de monitorizare servicii ale beneficiarilor, astfel încât să aibă în componență obligatoriu cele 3 secțiuni (starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială), potrivit prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019;
9. folosirea de către asistentul social a parafei profesionale la întocmirea documentelor, conform art. 10 din Hotărârea nr. 8/2011 a Colegiului Național al Asistenților Sociali privind acordarea treptelor de competență profesională, publicată în Monitorul Oficial, nr. 315/06.05.2011;
10. igienizarea (zugrăvirea) camerelor din Corpul A și efectuarea cu celeritate a unei dezinsecții cu substanțe mai eficiente în toate spațiile, potrivit indicatorului S6.2 Standardul 6 Igiena și controlul infecțiilor Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1;



11. verificarea lămpilor de veghe din camerele căminului, securizarea instalațiilor electrice, în scopul prevenirii riscului de electrocutare, potrivit prevederilor indicatorului S3.5 Standardul 3 Cazare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.
12. achiziționarea și montarea lămpilor de iluminat, în camerele în care lipseau, în scopul asigurării persoanelor vârstnice iluminatul suplimentar, necesar în timpul nopții, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 Standardul 3 Cazare, Modulul IV Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.
13. prelevarea probelor alimentare într-un frigider separat, special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, potrivit prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor
14. montarea unor site de protecție pentru a împiedica pătrunderea insectelor în interiorul tuturor spațiilor din incinta C.P.V. Reșița;
15. dotarea centrului cu spații suficiente și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor din Corpul A, având în vedere capacitatea căminului, precum și efectuarea unor lucrări de reparații la obiectele sanitare (dușuri, cadă), și la tavanul care prezenta infiltrații, astfel încât să fie respectate prevederile indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV - Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019
16. asigurarea intimității beneficiarilor la grupul sanitar (duș, wc) din Corpul B, efectuarea unor lucrări de reparații la dușurile existente și îndepărtarea obiectelor depozitate în acest spațiu, pentru a facilita accesul și folosirea grupului sanitar;
17. amenajarea unui foișor, necesar pentru socializare și realizarea activităților de relaxare zilnice ale beneficiarilor în aer liber, potrivit indicatorului S1.2 Standardul 1 Siguranță și accesibilitate Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1, Ordinul nr. 29/2019.

Craiova, 16 septembrie 2022

