



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul
privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob,

Avocatul Poporului
Renate Weber



Raport

*privind vizita desfășurată la Centrul Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele
al Complexului de Servicii Comunitare Fîntînele, județul Prahova*

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

București - 2023

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, doi colaboratori externi și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat la data de 14 februarie 2023, o vizită clasică la Centrul Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele (denumit în continuare Centrul) al Complexului de Servicii Comunitare Fîntînele, cu sediul în comuna Fîntînele, județul Prahova.

Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective: ●consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante; ●verificarea condițiilor de cazare; ●verificarea asistenței medicale și a tratamentului acordat beneficiarilor; ●verificarea asistenței psiho-sociale; ●alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție - MNP, care pot apărea în timpul vizitei.

La efectuarea vizitei au participat domnul Nicolae Voicu - jurist, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului (MNP - Centrul zonal București), doamna Carmen Floriana Ilie - medic, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului (MNP - Centrul zonal Craiova), doamna Cleopatra Heroi - colaborator extern, specialist asistent social, doamna Daniela Monica Guzu - colaborator extern, specialist psiholog, precum și domnul Vasile Robert David - reprezentant al Organizației Neguvernamentale “Fundația pentru Apărarea Cetățenilor Împotriva Abuzurilor Statului (FACIAS)”.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanți din cadrul Centrului Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele, respective cu: doamna Ardeleanu Georgiana Anca - șef centru, doamna Mitran Georgiana - asistent medical, doamna Coman Anca - psiholog și domnul Nicolescu Cristian - asistent social.

De asemenea, vizita s-a efectuat cu respectarea prevederilor art. 3 lit. a) și lit. b) din Instrucțiunea nr. 161 din 5 ianuarie 2023 privind instituirea stării de alertă epidemiologică determinată de gripă, emisă de Ministerul Sănătății (publicată în Monitorul Oficial, partea I, din 04.01.2023), conform căreia “La nivelul angajatorilor din toate sectoarele de activitate se recomandă: a) evitarea aglomerărilor în spațiile de lucru, acolo unde este posibil; b) utilizarea măștii de protecție, dacă aglomerația nu poate fi evitată”.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată



Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia, s-au constatat următoarele:

Complexul de Servicii Comunitare Fîntînele (C.S.C. Fîntînele), este o unitate publică fără personalitate juridică, înființată prin Hotărâre a Consiliului Județean Prahova, în structura Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Prahova, care asigură aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției persoanelor vârstnice și a persoanelor cu dizabilitati, fiind alcătuit din două componente:

1. Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice - Pensionari Fîntînele (C.R.P.V.P.), unitate publică fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Prahova nr. 313/23.12.2021, în structura Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului – D.G.A.S.P.C. Prahova, care asigură aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției persoanelor vârstnice - pensionari;

2. Centrul de Abilitare și Reabilitare pentru Persoane Adulte cu Dizabilități al Complexului de Servicii Comunitare Fîntînele (C.A.R.P.A.D.), instituție publică fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean Prahova nr. 312/23.12.2021, în structura D.G.A.S.P.C. Prahova, care asigură aplicarea politicilor și strategiilor de asistență socială în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități;

La momentul efectuării vizitei, Serviciul social Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice - Pensionari Fîntînele, cod serviciu social 8730 CR-V-I, era administrat de furnizorul de servicii D.G.A.S.P.C. Prahova și deținea Licența de funcționare provizorie nr. 3649, eliberată la data de 07.07.2022, cu valabilitate până la 06.07.2023. Totodată, Centrul avea o capacitate legală de cazare, de 14 locuri.

De asemenea, Centrul a fost dat în folosință începând cu anul 2016, după ce a fost realizată trecerea din subordinea Primăriei Fîntînele în subordinea D.G.A.S.P.C. Prahova (Hotărârea Consiliului Județean Prahova nr. 73/08.06.2015). Construcția clădirii s-a realizat prin finanțare de la bugetul de stat în cadrul Programelor de Interes Național și prin linii de finanțare anuale deschise de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, cu scopul asigurării protecției persoanelor vârstnice aflate în incapacitatea de a se îngriji singure.



Cu o capacitate de 14 locuri (7 dormitoare, cu 2 paturi fiecare), amplasate la parter, Centrul oferea persoanelor vârstnice rezidente posibilitatea de a petrece timpul liber atât în afara, cât și în interiorul clădirii.

La data efectuării vizitei, erau cazați 14 beneficiari (7 femei și 7 bărbați). 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 și aveau vârsta cuprinsă între 62 și 74 ani, majoritatea fiind persoane independente.

Astfel, Centrul nu se confrunta cu fenomenul de supraaglomerare.

Referitor la condițiile de cazare

La data efectuării vizitei, Centrul funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, obiectivele acestuia fiind, următoarele: să asigure persoanelor vârstnice îngrijite maximum posibil de autonomie și siguranță; să ofere condiții de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei vârstnice; să permită menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice; să stimuleze participarea persoanelor vârstnice la viața socială; să faciliteze și să încurajeze legăturile interumane, inclusiv cu familiile persoanelor vârstnice; să asigure supravegherea și îngrijirea medicală necesare, potrivit reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate; să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire.

De asemenea, scopul Centrului era de asigurare a condițiilor corespunzătoare de asistență și îngrijire medicală, îngrijire personală, supraveghere, socializare, recuperare și reabilitare, suport emoțional, activități de ergoterapie și de petrecere a timpului liber, asistență socială și psihologică persoanelor vârstnice, pensionari, aflate în situații de dificultate sau în risc de excludere socială, admise în centru, pe perioadă nedeterminată.

Totodată, misiunea Centrului era aceea de a asigura beneficiarilor, următoarele: cazarea, hrana, echipamentul și condițiile igienico-sanitare necesare protecției speciale a beneficiarilor, în funcție de nevoile și de caracteristicile fiecăruia; paza și securitatea beneficiarilor; protecția și asistența în cunoașterea și exercitarea drepturilor lor; informarea beneficiarilor, potențialilor beneficiari, autorităților publice și publicului larg despre domeniul său de activitate; promovarea drepturilor beneficiarilor și a unei imagini pozitive a acestora; prevenirea situațiilor de dificultate în care pot intra categoriile vulnerabile care fac parte din categoria de persoane beneficiare; accesul



la informație, cultură; un program adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților; socializarea beneficiarilor, dezvoltarea relațiilor acestora cu comunitatea; participarea beneficiarilor la activități recreative de grup și la programe individualizate, adaptate nevoilor și caracteristicilor lor; activități de îngrijire, abilitare-reabilitare, recreere-socializare, consiliere, dezvoltarea deprinderilor de viață independentă, cât și a unor activități de sprijin și consiliere; furnizarea serviciilor sociale în interesul beneficiarului și în baza contractului încheiat cu acesta, sau cu reprezentantul legal, după caz.

Beneficiarii erau cazați la parterul imobilului, în camere prevăzute cu grup sanitar (dotat cu: cabină de duș, chiuveță, oglindă, vas wc, mână curentă - acolo unde era cazul) și cu balcon (dotat cu 2 scaune).

Camerele (cu suprafața de 18,15 mp fiecare) erau personalizate și decorate cu tablouri, poze, afișe sau flori, fiind prevăzute cu câte două paturi, noptiere, dulapuri pentru fiecare beneficiar și televizor.

De asemenea, camerele erau spațioase și luminoase și asigurau o atmosferă caldă, familială, iar holurile erau largi și ofereau acces direct pe o terasă, în curtea Centrului.

Spălarea lenjeriei se realiza într-un spațiu special amenajat în incinta Centrului. Acesta avea alcătuit un circuit corespunzător de preluare și predare a lenjeriei, fiind dotat cu 4 mașini de spălat, uscător și calandru.

De asemenea, pentru asigurarea și menținerea unei curățenii corespunzătoare, la nivelul Centrului, existau 3 aspiratoare profesionale cu abur.

Toate instalațiile sanitare erau funcționale, iar furnizarea căldurii era realizată cu ajutorul a 3 centrale termice proprii, pe lemne.

Deși, exista o rampă de acces pentru persoane cu handicap la intrarea în Centru, **accesul spre terasa din curtea unității vizitate, era realizat prin trecerea peste gragul ușii de termopan, ceea ce îngreuna deplasarea persoanelor cu handicap de la locul de cazare spre zona menționată.**

La parterul Centrului, erau amplasate cabinetul de masaj și kinetoterapie, spații pentru birouri și spații administrative, spații pentru desfășurarea unor activități diferite, cât și spațiul alocat vizitelor.

În curtea Centrului, se găseau următoarele: o livadă de aproximativ 10.000 mp, gazon de iarbă, copaci ornamentali, plante ornamentale, corpuri de iluminat, alei și bănci, pavilion



grădină, umbrele grădină, mese și scaune pentru grădină. Pe perioada de vară, beneficiarii puteau folosi cele 2 piscine gonflabile cu dimensiunea de 244/66 cm/fiecare. De asemenea, la nivelul Centrului mai exista și o grădină de vară, cu legume.

Totodată, beneficiarii Centrului aveau acces la telefonul amplasat la recepție, internet și poștă.

În cadrul Centrului, funcționa o sală de sport dotată cu: biciclete de recuperare, bandă de alergare, stepper, aparat multifuncțional fitness, gantere, benzi elastice, spalieri, saltele gimnastică și mingi de diferite dimensiuni.

În ceea ce privește asistența medicală

Centrul deținea Autorizația Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică – D.S.P. Prahova, la data de 12.02.2016.

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor din Centru erau asigurate de asistentele medicale. Potrivit organigramei Complexului ce deservea ambele Centre, echipa multidisciplinară și echipa de asistență medicală era formată din: 7 asistente medicale, din care 3 erau asistente medicale cu grad principal, 12 infirmiere, 4 îngrijitori, 1 psiholog stagiar, 1 asistent social practicant, 1 maseur și 1 instructor ergoterapie. **Existau 5 posturi vacante (asistență medicală și îngrijire): 1 medic, 3 infirmieri și 1 îngrijitor.**

De asemenea, Centrul avea amenajat un cabinet medical dotat corespunzător cu aparat de urgență și mobilier.

La data efectuării vizitei, în Centru erau găzduiți 14 beneficiari, care erau înscriși la medicul de familie, fiind asigurat, astfel, accesul la servicii de asistență medicală primară și dispensarizare pentru afecțiunile cronice.

Erau eliberate rețete conform scrisorilor medicale recomandate de medicii specialiști și tratamentul intercurențelor.

La nivelul Centrului, era efectuată monitorizarea stării de sănătate a beneficiarilor de către asistentele medicale, precum și tratarea intercurențelor sau acutizărilor afecțiunilor cronice, administrarea tratamentului cronic potrivit medicației prescrise de medicii specialiști și vaccinări anuale antigripale. Colaborarea cu medicul de familie și alți specialiști era foarte bună.

Consultațiile medicale de specialitate (afecțiuni acute ce necesitau investigații amănunțite, reevaluarea tratamentului afecțiunilor cronice existente, evaluări medicale periodice, analize



medicale și investigații paraclinice), erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor însoțiți de personalul Centrului, la spitale sau policlinici din județul Prahova (spre exemplu: Spital Județean de Urgență Ploiești sau Spitalul Mizil), în baza programării efectuate de personalul medical și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie.

Beneficiarii cazați în Centru primeau medicamente compensate, în baza prescripției medicale, eliberate de medicul de familie sau medici specialiști și medicamente din aparatul de urgență al Centrului primite prin D.G.A.S.P.C. Prahova. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță și erau distribuite, conform prescripției medicale, de către asistenta medicală.

Pentru afecțiuni acute exista un **registru de tratamente care nu era înregistrat de Centru**. De asemenea, **condica de medicamente necesare cabinetului medical nu era înregistrată și rubricată corect** (din condică rezulta faptul că medicamentele erau înregistrate în scopul administrării beneficiarilor și nu pentru a fi achiziționate în scopul distribuirii către cabinetul medical și administrate ulterior). **Echipa de vizită recomandă înregistrarea registrului de tratamente și a condicii de medicamente la secretariatul Centrului și rubricarea corectă a condicii de medicamente, astfel încât să rezulte scopul actului întocmit.**

Medicamentele psihotrope erau păstrate în dulap separat asigurat cu sistem de închidere, conform prevederilor legale în vigoare. La data vizitei, 6 beneficiari se aflau sub tratament psihotrop diagnosticați cu diverse afecțiuni (demențe, tulburare depresivă, tulburări neurocognitive, tulburare anxioasă etc.). Centrul avea contract de colaborare pentru servicii de specialitate psihiatrice cu un medic psihiatru.

În centru, existau 3 beneficiari încadrați în grad de handicap, dintre care 2 beneficiari cu handicap grav și cu asistent personal și un beneficiar în grad de handicap accentuat, având certificatele revizuite la timp de Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap. În funcție de gradul de mobilitate al beneficiarilor, 10 beneficiari erau autonomi, 3 beneficiari se deplasau cu ajutorul cadrului și un beneficiar era imobilizat la pat. Doi dintre cei 14 beneficiari ai Centrului erau cu incontinență.

Beneficiarii erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni cardiovasculare - insuficiențe cardiace, hipertensiune arterială și aritmii; artroze; diabet zaharat tip 2; boli cerebrovasculare - demențe, demențe mixte, accidente vasculare sechelare, boala Parkinson,



ateroscleroză cerebrală; boli digestive - reflux gastro-esofagian, ulcer duodenal, gastrită, polineuropatii și anemie) și urmau tratament permanent recomandat de medicii specialiști.

Controlul stării de sănătate al beneficiarilor era efectuat zilnic de către asistentele de pe tură și era consemnat în Raportul de tură. Nu au fost înregistrate dificultăți în asigurarea serviciilor medicale. Erau întocmite corespunzător fișele medicale ale beneficiarilor. Din verificarea câtorva dosare medicale ale beneficiarilor s-a constatat faptul că era asigurată monitorizarea corespunzătoare a stării de sănătate a acestora.

În anul 2022, potrivit documentelor, până la data vizitei, au fost înregistrate 16 apeluri la 112. Apelurile au fost efectuate în cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care au depășit competența asistentelor medicale, fiind solicitat telefonic Serviciul Național de Urgență 112, pentru asigurarea transportului asistat al bolnavului la cea mai apropiată unitate de primiri urgențe. Motivele solicitărilor au fost acutizarea sau agravarea stării de sănătate a unor beneficiari, pe fondul patologiei cronice existente.

Totodată, tot în anul 2022, au avut loc 19 internări în spital ale beneficiarilor, efectuate la Spitalul Mizil și Spitalul Clinic de Urgență Ploiești. Motivele internării acestor beneficiari în spital au fost reprezentate de acutizarea afecțiunilor cronice (spre exemplu: stări generale alterate prin tulburări digestive, cardio-vasculare, respiratorii, anxioase sau depresive).

De asemenea, la nivelul Centrului, au fost înregistrate în anul 2022, 3 decese, dintre care 1 deces a avut loc în Centru și 2 decese la spital. Cauza deceselor a fost reprezentată de complicații ale afecțiunilor medicale cronice de care sufereau beneficiarii (spre exemplu: stop cardio-respirator, cardiopatie ischemică cronică, insuficiență cardio-respiratorie și hipertensiune arterială).

Curățenia și igienizarea spațiilor Centrului era efectuată după un program zilnic bine stabilit la nivelul Centrului. Dormitoarele beneficiarilor, grupurile sanitare, spațiile comune erau curate și igienizate.

La nivelul Centrului, exista și o sală de recuperare medicală dotată corespunzător, serviciile de recuperare medicală și kinetoterapie fiind efectuate cu aparate specifice afecțiunilor beneficiarilor, care erau recomandate de medicul specialist. Printre activitățile efectuate, se regăseau: programe kinetice pentru reducerea progresiei deformărilor articulare la nivelul membrelor; menținerea mobilității la nivelul articulațiilor periferice prin exerciții pasive tip stretching și posturări; exerciții fizice cu recuperare pe segmente (sechele post - AVC).



S-a constatat faptul că **nu s-au desfășurat cursuri de prim ajutor certificate pentru întreg personalul de asistență și îngrijire al Centrului**. Un curs de prim ajutor ar fi esențial pentru personalul de îngrijire și asistență fapt pentru care se **recomandă conducerii Centrului planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate privind instruirea personalului de îngrijire și asistență cu înregistrarea și consemnarea lor în Registrul de instruire pentru personal**.

În ceea ce privește gestionarea Covid-19, pe perioada pandemiei, atât în timpul stării de alertă cât și de urgență, au fost luate măsuri cu respectarea obligatorie a normelor date de D.S.P. Prahova. Toți beneficiarii Centrului au fost vaccinați, iar în cursul anului 2022 până la data efectuării vizitei, nu au avut loc infectări cu Sars-Cov 2 în rândul beneficiarilor sau al angajaților unității vizitate.

Beneficiarii erau mulțumiți de personalul medical care asigura asistența medicală.

La momentul efectuării vizitei, Centrul deținea Autorizație Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, din data de 08.12.2015.

Hrana zilnică a beneficiailor găzduiți era asigurată la sediul Centrului. În incinta unității vizitate, exista un bloc alimentară pentru primirea, prepararea și distribuirea hranei dotat cu aparatură electrocasnică și mobilier adecvat. Bucătăria era curată și aerisită, fiind dotată cu electrocasnice corespunzătoare, igienizate și amplasate în mod corespunzător.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese calde și două gustări, fiind asigurat, astfel, un aport caloric în conformitate cu nevoile vârstei și cu starea de sănătate a beneficiarilor. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare.

Programul de servire a mesei și meniul zilei erau afișate corespunzător.

Echipa de vizită a analizat hrana servită la masa de prânz și s-a constatat faptul că, aceasta era corespunzătoare din punct de vedere cantitativ, calitativ și organoleptic. Erau asigurate fructe, legume, iar deserturile se realizau și în bucătăria Centrului. Masa era servită în sala de mese dotată cu mobilier adecvat și veselă, fiind într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă.

Beneficiarilor cu afecțiuni medicale (hipertensiune arterială și / sau diabet zaharat) le era asigurat regimul alimentar recomandat de medicul specialist.

Prelevarea probelor alimentare era efectuată în recipiente curate, etichetate corespunzător și erau păstrate într-un frigider (alocat special, în acest sens), care era dotat cu termometru și grafic de temperatură potrivit prevederilor cuprinse 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.

Cu privire la activitatea psiho-socială

Centrul deține licența de funcționare provizorie ca serviciu social, începând cu data de 07.07.2022, pentru o perioadă de 1 an, fiind în proces de obținere a licenței pentru o perioadă de 5 ani, 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 puse la dispoziție de conducere s-a constatat faptul că erau demarate procedurile în vederea obținerii licenței de funcționare, fiind elaborate, în acest sens, 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 prin îndeplinirea cerințelor și a condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

Centrul reprezintă una din componentele Complexului de Servicii Comunitare Fîntînele, care a fost înființat prin Hotărârea Colegiului Director al DGASPC Prahova nr. 3/11.05.2018, urmare reorganizării Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice (C.R.P.V.) - Pensionari Fîntînele și înființarea Centrului de Recuperare și Reabilitare pentru Persoane Adulte cu Handicap (C.R.R.P.A.H.) Fîntînele.

Referitor la admiterea beneficiarilor în Centru, s-a constatat că, în anul 2022, au fost admise un număr de 4 persoane vârstnice (2 persoane vârstnice integrate din familie și 2 persoane vârstnice transferate din alte servicii sociale ale DGASPC Prahova).



Cu privire la numărul ieșirilor, echipa MNP a constatat că în Registrul de evidență a ieșirilor din Centru erau înregistrate pentru anul 2022, un număr de 4 ieșiri, în 3 din aceste situații fiind înregistrat decesul beneficiarului și o persoană vârstnică reintegrată în familie.

Cu privire la structura de personal a Centrului, s-a constatat că organigrama cuprindea un număr de 15 posturi, din care: 12 posturi erau ocupate și **3 vacante (1 post infirmier, 1 post îngrijitor, ½ post medic și ½ post coordonator de specialitate)**, echipa de vizită apreciind că **este necesară demararea procedurilor de scoatere la concurs a tuturor posturilor.**

Cabinetele specialiștilor erau dotate corespunzător, fiind folosite în comun cu celălalt serviciu social (C.R.A.P.A.H. Fîntînele).

Centrul, amplasat pe o colină cu o frumoasă priveliște a dealurilor din jur, dispunea de o curte interioară de mărime considerabilă, care era amenajată corespunzător, fiind dotată cu spații de relaxare, dar și o terasă la ultimul etaj, unde beneficiarii aveau acces însoțiți de personalul angajat pentru a evita producerea unor eventuale accidente.

Activitatea de asistență socială, cât și cea psihologică se realizau cu specialiști angajați în cadrul Centrului, echipa MNP remarcând faptul că 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. **Nu era respectată, însă, obligația asistentului social de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.**

Accesul persoanei vârstnice în Centru se realiza avându-se în vedere anumite criterii de prioritate, precum: necesită îngrijire medicală permanentă deosebită, care nu poate fi asigurată la domiciliu; nu se poate gospodări singură; este lipsită de susținători legali sau aceștia nu pot să își îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice și a sarcinilor familiale; nu are locuință și nu realizează venituri proprii. Admiterea persoanei vârstnice se realiza pe baza unui dosar care cuprindea documente din care să rezulte îndeplinirea condițiilor enunțate mai sus, cât și documente medicale necesare integrării în colectivitate. Cererea formulată de persoana vârstnică sau de reprezentantul legal (tutore sau curator) se depunea la sediul D.G.A.S.P.C. Prahova sau la sediul autorității publice locale de la domiciliul persoanei vârstnice, acesteia revenindu-i responsabilitatea elaborării anchetei sociale.



Contractul de servicii sociale se semna de către persoana vârstnică sau de reprezentantul legal al acestuia și reprezentantul D.G.A.S.P.C. Prahova. Documentul avea ca anexă angajamentul de plată a contribuției de întreținere și documente elaborate de către personalul angajat al Centrului după admiterea persoanei vârstnice în serviciul rezidențial.

Contribuția de întreținere era stabilită în funcție de gradul de dependență al persoanei vârstnice și de veniturile realizate. În cazul în care, procentul de 60% din venitul persoanei vârstnice nu acoperea integral valoarea contribuției de întreținere, se semna de către aparținători un angajament de plată (sau, după caz, mai multe angajamente, în funcție de numărul persoanelor obligate la plată), care urmau să acopere diferența până la valoarea contribuției de întreținere. De asemenea, în cazul în care, venitul pe persoană al familiei aparținătoare (sau al familiilor aparținătoare), se situa sub nivelul valorii nete a salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, stabilit potrivit legii, la dosarul social al beneficiarului se atașau actele doveditoare ale veniturilor aparținătorilor care își vor asuma obligația de plată a diferenței mai sus menționate. Cuantumul venitului lunar pe membru de familie de la care susținătorii legali ai persoanelor vârstnice îngrijite în Centru aveau obligația să plătească diferența până la concurența valorii integrale a contribuției lunare de întreținere, prevăzută la art. 25 alin. (5) lit. b) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, era stabilită la nivelul valorii nete a salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, stabilit potrivit legii.

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 proceduri obligatorii, precum: procedura privind informarea beneficiarilor; procedura privind admiterea în serviciul social; procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor; procedura privind evaluarea beneficiarilor; procedura privind sesizările și reclamațiile; procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență; procedura privind



incidentele deosebite; procedura privind asistența în stare terminală/în caz de deces; procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor etc.

De asemenea, la nivelul Centrului erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, respectiv: Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul Etic, Planul propriu de dezvoltare, Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant și Planul de urgență în caz de retragere a licenței serviciului social.

Totodată, au fost regăsite în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, consemnări cu privire la diverse teme, cum ar fi: Regulamentul de Ordine Interioară; procedurile Centrului (admitere, încetare, suspendare etc.) și serviciile oferite; obligațiile beneficiarilor și ale angajaților; informațiile cu privire la transferul pensiei la sediul Centrului și informarea privind formularea de sesizări.

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 acestuia, cât și asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații.

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

În ceea ce privește evaluarea activităților desfășurate în Centru, erau întocmite pentru fiecare an rapoarte cu privire la activitatea desfășurată.

Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat că acestea cuprindeau, în mod corespunzător, următoarele: documentele inițiale care au stat la baza stabilirii 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 conferea dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu rezidențial etc.), cât și documentele elaborate ulterior (spre exemplu: decizia de admitere, contractul pentru acordarea de servicii sociale, angajamentul de plată etc).

De asemenea, dosarele beneficiarilor cuprindeau și următoarele documente: fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului, fișa de monitorizare - rezultatele monitorizării; modificări intervenite, planul individualizat de îngrijire și asistență etc.



Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului era structurată pe mai multe componente, precum: evaluarea socială, evaluarea situației economice, evaluarea stării de sănătate, evaluarea gradului de dependență (fiind consemnate rezultatele evaluării), nevoile identificate, cât și recomandările formulate de echipa multidisciplinară de evaluare. În conținutul fișei de evaluare/reevaluare a beneficiarului se urmăreau și aspecte cuprinse în modelul stabilit de H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, stabilindu-se astfel și gradul de dependență al persoanei vârstnice.

Reevaluarea situației beneficiarului se realizase anual, precum și atunci când situația o impunea, respectiv în cazul apariției unor modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

De asemenea, la admiterea în Centru se elaboraseră pentru fiecare beneficiar, în baza evaluării inițiale, Planuri individualizate de asistență și îngrijire. Astfel, erau stabilite pentru fiecare beneficiar în parte obiective generale, obiective specifice, serviciile propuse, periodicitatea acordării serviciilor, cât și personalul responsabil. Elaborarea unor noi planuri se făceau la un interval de un an, sau mai devreme, dacă interveneau modificări în situația beneficiarului.

Lunar, specialiștii Centrului întocmeau pentru fiecare beneficiar o fișă de monitorizare. Aceasta era structurată pe cele trei componente: îngrijire și asistență medicală; servicii de recuperare/reabilitare funcțională; servicii de integrare/reintegrare socială, inclusiv servicii psihologice. Acestea, cuprindeau în mod detaliat activitățile organizate pe întreaga perioadă de conviețuire în Centru (spre exemplu: medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului precum și serviciile acordate).

Activitățile beneficiarilor erau desfășurate în sala de activități: terapie ocupațională, terapie comportamentală, terapie de suport, ergoterapie, organizare de spectacole, serbări cu diferite ocazii (zile de naștere, onomastice, sărbători naționale și religioase, diverse evenimente), muzică, dans etc..

Începând cu anul 2022, capela din curtea Centrului a fost transformată într-o biserică cu hramul „Acoperământul Maicii Domnului” (care se sărbătorește în fiecare an pe data de 1 octombrie, în aceeași zi în care se sărbătorește Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice), unde atât persoanele vârstnice, cât și persoanele cu dizabilități din cadrul Complexului de Servicii participau în număr mare la serviciile religioase.



Ca activități desfășurate în Centru, au fost reținute participări la diverse evenimente sociale, cum ar fi: conferințe pe teme variate (medicale, literare și științifice); vizite în Centru (ale aparținătorilor, prietenilor, elevilor și cadrelor didactice ale Școlii Gimnaziale din comuna Fîntînele, Liceului „Grigore Tocilescu” Mizil, membrilor Ligii Creștine Mizil și Asociației Pensionarilor Prahova), cât și vizite ale beneficiarilor în comunitate la diferite instituții, societăți comerciale, restaurant, cofetărie, parcuri (comuna Fîntînele, orașul Mizil, parcul Bucov cu grădina Zoologică); activități sportive (meciuri de fotbal în comună), vizite prin târguri, biserici, mănăstiri din zonă, spectacole, cumpărături, concursuri în alte servicii sociale ale D.G.A.S.P.C. Prahova. De asemenea, o parte a beneficiarilor mergeau la biserică din sat, în zilele de duminică și sărbătorile legale, cu excepția zilelor în care era oficiată slujba la biserică Centrului.

Dintre activitățile desfășurate cu beneficiarii, enumerăm: terapie ocupațională-legumicultură (spre exemplu: plantat roșii, ardei, ceapă, castraveți, vinete și pepeni), grădărit (spre exemplu: plantat flori, întreținere grădină, plantat pomi fructiferi și ornamentali), reparații, activități în perimetrul Centrului, personalizarea spațiului de locuit, croitorie, articole tricotate și croșetate.

Împreună cu beneficiarii din C.R.R.P.A.H. Fîntînele, persoanele vârstnice au desfășurat diverse activități de terapie artistică, precum: desen - pictură, audiții/interpretări muzicale, confecționare felicitări, artizanat, împletituri coșuri, confecționat suportți din lemn pentru ghivece de flori și statuete din butuci de lemn.

Activitățile de socializare ale beneficiarilor erau stabilite în funcție de nevoile acestora și se efectuau în conformitate cu planul individual de îngrijire și asistență stabilit, ținându-se 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, toate acestea, având la bază sentimente de stimă și respect reciproc.

S-a constatat un interes deosebit de antrenare a beneficiarilor în diferite activități de socializare, de grup, dar și în activități de terapie ocupațională, munca specialiștilor fiind uneori dificilă datorită faptului că o parte a beneficiarilor nu mai doreau să se implice în aceste activități. Datorită eforturilor acestor specialiști (asistent social, psiholog și instructor ergoterapie), persoanele vârstnice erau implicate în activități de socializare, activități cultural-artistice, vizionare



programe tv, audiții muzicale și participare la organizarea zilelor de naștere sau alte evenimente importante.

O parte a beneficiarilor erau vizitați, iar întâlnirile cu familia se realizau fie în spațiul destinat vizitelor, fie în curtea căminului, după caz, la camera beneficiarului.

De asemenea, unii beneficiari dețineau telefoane proprii, iar cei care nu aveau astfel de aparate, solicitau sprijinul personalului pentru a suna familia sau prietenii. O parte a persoanelor vârstnice aflate în Centru erau vizitate și puteau merge în vizite în familie sau la prieteni, iar învoirea pentru perioade mai mari de timp se realiza pe baza cererii de suspendare a acordării serviciilor.

La nivelul Centrului era angajat din anul 2019 un psiholog, cu contract individual de muncă și cu un program de lucru de 8 ore/zi. Acesta, oferea servicii psihologice atât beneficiarilor vârstnici, cât și beneficiarilor cu diferite grade de handicap. Psihologul existent la data efectuării vizitei avea drept de liberă practică, treapta autonom în psihologie clinică și în supervizare în psihoterapie adleriană.

Centrul dispunea de mai multe teste psihologice cu licență (spre exemplu: cuburile Kohs, ABAS II, testul arborelui, chestionar de coping cognitiv-emoțional, MMSE), de registrul de evidență a actelor profesionale, rapoarte de intervenție specifică psihologică, fișe de evaluare psihologică, fișe de observație psihologică, programme de consiliere și observații lunare.

În cadrul dosarelor beneficiarilor, existau fișe de evaluare inițială, cu concluziile medicului, psihologului, asistentului social și recomandările specifice fiecărui caz în parte.

Concluziile psihologice erau sumare, iar în dosarele beneficiarilor nu au fost identificate rapoarte de evaluare psihologică. Existau fișe de evaluare psihologică periodică, însă, pentru foarte puțini beneficiari.

De asemenea, psihologul Centrului desfășurase activități psihologice cu beneficiarii, dar și activități de instruire cu personalul, pe diferite teme de specialitate (spre exemplu: discriminare, stigmatizare, empatie, stres la locul de muncă, diversitate, recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane și degradante).

Din verificarea anumitor dosare ale beneficiarilor, s-a constatat faptul că **persoanele cazate în Centru nu beneficiau de servicii psihologice de evaluare, ci doar de servicii de intervenție psihologică.**



3 Recomandări

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, **Avocatul Poporului,**

RECOMANDĂ

conducerii Centrului Rezidențial pentru Persoane - Vârstnice Pensionari Fîntînele,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Achiziționarea/confecționarea unei rampe de acces care să faciliteze deplasarea beneficiarilor cu dizabilități, de la locul de cazare, către terasa Centrului;
2. Efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea celor 5 posturi vacante de îngrijire și asistență, în scopul asigurării permanenței asistenței medicale;
3. Înregistrarea registrului de tratamente și a condiții de medicamente la secretariatul Centrului și rubricarea corectă a condiții de medicamente, astfel încât să rezulte scopul actului întocmit;
4. Planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate pentru personalul de îngrijire și asistență și consemnarea lor în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului;
5. Respectarea obligației specialistului - asistent social de a aplica parafa profesională, stabilită în documentele interne ale CNASR pe toate documentele emise;
6. Efectuarea demersurilor pentru oferirea beneficiarilor a serviciilor psihologice de evaluare, nu doar a serviciilor de intervenție psihologică;
7. Introducerea în fiecare dosar al beneficiarilor, a raportului de evaluare psihologică.

București, 2 martie 2023

