



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob,
Avocatul Poporului
Renate Weber
Renate Weber

Raport

privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Sibiu

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare**
- 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare**
- 3. Recomandări**

Alba Iulia – 2023

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În conformitate cu art. 35 lit. a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborat cu art. 19 lit. a) din Protocolul Opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante din 18.12.2002, precum și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, instituția Avocatul Poporului, prin reprezentanții Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, Centrul Zonal Alba, respectiv, domnul _____ jurist, doamna _____ psiholog și domnul _____ medic, consilieri ai Centrului Zonal Alba, am efectuat, la data de 31.01.2023, împreună cu reprezentantul Organizației Neguvernamentale „Un copil, o speranță – UCOS” Sibiu, doamna _____ o vizită de monitorizare la Căminul pentru Persoane Vârstnice Sibiu.

Vizita a avut următoarele obiective: consolidarea protecției persoanelor aflate în locuri de detenție împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție / MNP, care ar fi putut apărea în timpul vizitei.

Această vizită s-a realizat în conformitate cu prevederile Legii nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu scopul îndeplinirii rolului MNP de monitorizare a tratamentului aplicat persoanelor private de libertate în locurile de detenție, prin transmiterea de informații/documente și prin dialogul purtat între toate părțile implicate în efectuarea vizitei (angajați, beneficiari și membrii echipei de vizitare). Astfel, efectuarea vizitei a presupus și solicitarea de copii de pe documente, purtarea unor discuții cu conducerea unității vizitate și cu personalul unității.

Pe parcursul vizitei au avut loc discuții cu doamna _____ coordonator personal de specialitate, cu domnul psiholog _____ și cu doamna asistent social, _____ șefa de centru, doamna _____ aflându-se în concediu medical.

Reprezentanții și întreg personalul centrului vizitat au dat dovadă de disponibilitate și flexibilitate pentru comunicarea directă cu membrii echipei de vizită, au permis accesul în



spațiile Centrului (dormitoarele beneficiarilor, sala de mese, birouri personal etc.), precum și la documentele solicitate de către membrii echipei de vizită.

Au fost consultate dosare, registre și alte documente, iar în urma vizitei, discuțiilor și analizei documentelor au rezultat următoarele:

2. Constatările rezultate în urma vizitei

a) organizarea centrului

Căminul pentru Persoane Vârstnice Sibiu este o structură socială, fără personalitate juridică, aflat în structura Direcției de Asistență Socială (D.A.S.) a Primăriei municipiului Sibiu, cu o **capacitate de 90 de locuri**, ce asigura îngrijirea și asistența socială, în regim rezidențial a persoanelor vârstnice din municipiu, prin servicii de găzduire și de hrană, îngrijiri medicale, recuperare și reabilitare, activități de ergoterapie și de petrecere a timpului liber și servicii de asistență psihosocială, raportat la nevoile individuale ale beneficiarilor săi.

La momentul efectuării vizitei, căminul era licențiat ca serviciu social, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările ulterioare, cod serviciu social 8730 CR-V-I, fiind autorizat să funcționeze pe o perioadă de 5 ani, începând cu data de 27 mai 2022, de când a fost relicențiat, cu licența de funcționare seria LF nr. 0011496, eliberată de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale.

Serviciile furnizate în această unitate erau următoarele: găzduire pe perioadă nedeterminată, servicii sociale, servicii medicale, îngrijire personală, supraveghere și tratament, în baza prescripțiilor medicale, recuperare și reabilitare funcțională în scopul menținerii sau îmbunătățirii autonomiei persoanei, modalități diverse de menținere a unei vieți active prin organizarea de activități specifice de socializare și de petrecere a timpului liber prin organizarea de excursii, sărbătorirea zilelor de naștere, participarea la evenimente culturale.

La data vizitei, căminul găzduia un număr de 67 de beneficiari, care împliniseră vârsta de pensionare stabilită de lege, conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, toți aceștia având vârste cuprinse între 49 și 65 de ani. Referitor la statusul funcțional și psiho-afectiv al beneficiarilor evaluați pe baza Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 886/2000, 13 persoane erau dependente în totalitate de supraveghere și ajutor, fiind imobilizate la pat, 41 de persoane erau semi dependente, necesitând ajutor și supraveghere doar parțial, iar



13 persoane nu necesitau sprijin în efectuarea activităților zilnice, acestea având o autonomie integrală.

Condițiile de admitere și de accesare a serviciilor furnizate în cămin condiționau îndeplinirea următoarelor criterii de eligibilitate:

- au împlinit, potrivit legii, vârsta legală de pensionare la momentul depunerii cererii (65 ani);
- au domiciliul/reședința pe raza administrativ teritorială a municipiului Sibiu;
- nu au familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- nu au locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu realizează venituri proprii sau veniturile realizate nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii personale necesare;
- nu se pot gospodări singure sau necesită asistență și îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice;
- nu sunt diagnosticate/ în evidență cu afecțiuni psihice sau medicale, care ar periclita buna desfășurare a activității sociale în unitate și ar pune în pericol sănătatea și integritatea celorlalți beneficiari;
- nu prezintă tulburări de comportament și nu au săvârșit infracțiuni de natură a le face incompatibile cu integrarea în colectivitate.

Pe lângă aceste criterii generale, în situația unui număr mare de solicitări, peste capacitatea unității, operau și câteva **criterii de prioritate**, respectiv: persoana 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-și îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice și a sarcinilor familiale; nu are locuință și nu realizează venituri proprii.

Documentele necesare în vederea solicitării serviciilor de îngrijire în cămin erau următoarele: cerere scrisă, fotocopy după C.I. și certificatul de naștere ale persoanei vârstnice, fotocopy după ultimul cupon de pensie al persoanei vârstnice, fotocopy documente medicale (bilet de ieșire din spital, adeverință medicală eliberată de medicul de familie cu afecțiunile de care suferă persoana vârstnică), alte documente, prin care se recomandă îngrijirea și asistarea persoanei vârstnice în regim instituționalizat și/sau care atestă situația de vulnerabilitate a persoanei vârstnice și îi conferă dreptul de a fi asistată și îngrijită într-un centru rezidențial.



În momentul depunerii cererii de admitere, persoana vârstnică era informată în detaliu, despre aspectele legate de accesarea serviciilor căminului.

După înregistrarea cererii, un specialist (asistent social/ psiholog) din cadrul Centrului de Servicii Comunitare al Direcției de Asistență Socială se deplasa la domiciliul persoanei vârstnice pentru evaluarea inițială a situației solicitantului, ocazie cu care se identifica încadrarea în criteriile de eligibilitate și necesitatea oferirii de servicii de îngrijire în cămin.

În situația în care, în urma evaluării inițiale, se constată că potențialul beneficiar se încadrează în criteriile de eligibilitate și necesită servicii de îngrijire în cămin, acesta era informat / consiliat cu privire la depunerea documentelor necesare pentru realizarea **evaluării complexe** și anume: fotocopii acte de stare civilă ale soțului sau soției decedat/ă, certificat de naștere și de căsătorie, certificat de deces, sentință de divorț, fotocopii ale actelor de stare civilă pentru copil/copii sau pentru susținătorii legali/ persoane obligate la întreținere conform prevederilor Codului Civil, acte doveditoare ale veniturilor acestora, adeverința medicală eliberată de medicul de familie al persoanei solicitante, cu precizarea tuturor afecțiunilor de care suferă vârstnicul, investigații paraclinice (analize medicale: RX toracic, VDRL, antigen H.B.S., test HIV, antigen H.V.C.). Ulterior depunerii acestor documente, se desfășura evaluarea complexă a situației beneficiarului (socio-economică, medicală și familială), realizată de echipa pluridisciplinară a Centrului de Servicii Comunitare, compusă din asistent social și psiholog, prin deplasarea la domiciliul potențialului beneficiar și de către medicul de familie al persoanei. În urma rezultatelor obținute, în procesul de evaluare, echipa pluridisciplinară desemnată completează **Fișa de evaluare socio-medicală și geriatrică** și se stabilește încadrarea în **gradul de dependență și nevoile persoanei vârstnice**.

După finalizarea acestui proces, echipa de evaluare complexă propune directorului executiv al D.A.S. Sibiu, prin întocmirea unui referat de aprobare, admiterea persoanei în cămin. În baza referatului de aprobare, directorul executiv emite dispoziția de admitere și înaintază dosarul persoanei către Căminul pentru Persoane Vârstnice, iar persoana solicitantă este informată cu privire la prevederile dispoziției de admitere.

În privința contribuției/ plății serviciilor de îngrijire în centru, valoarea lunară a acesteia se stabilește și se aprobă anual, prin Hotărâre a Consiliului Local Sibiu, și reprezintă venit la bugetul local.

Obligația de plată a contribuției lunare de întreținere este în sarcina persoanei vârstnice și/sau a susținătorilor legali și se stabilește printr-un **angajament de plată**, semnat de persoana

vârstnică, de reprezentantul său legal, după caz, și/sau de susținătorul legal, care constituie titlu executoriu.

Contribuția lunară de întreținere a persoanelor vârstnice îngrijite în Căminul pentru Persoane Vârstnice și care dispun de venituri proprii este în quantum de 60% din valoarea veniturilor personale lunare, fără a depăși costul mediu lunar de întreținere, aprobate prin HCL Sibiu nr. 8/ 2023, respectiv, 1500 lei/lună pentru persoanele independente (gradul III de dependență) și 1600 lei/ lună pentru persoanele semi dependente (gradul II de dependență) și dependente (gradul I de dependență).

Contribuția susținătorilor legali ai persoanelor vârstnice instituționalizate în Căminul pentru Persoane Vârstnice va reprezenta un procent de 100% din diferența de acoperit până la concurența valorii integrale a contribuției de întreținere, dacă realizează venit lunar, pe membru de familie, în quantum mai mare decât valoarea netă a salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, stabilit potrivit legii.

La stabilirea venitului lunar pe membru de familie ai susținătorilor legali, din veniturile nete lunare ale susținătorilor legali se scad eventualele obligații legale de întreținere aflate în executare, iar suma rămasă se împarte la numărul membrilor de familie pe care susținătorii legali îi au efectiv în întreținere, cu respectarea prevederilor art. 527 din Codul Civil.

Persoanele vârstnice instituționalizate care nu au venituri și nici susținători legali nu datorează contribuția de întreținere, aceasta fiind asigurată din bugetul local.

Pentru persoanele vârstnice ale căror **venituri nu acoperă contribuția de întreținere** și nu au susținători legali sau au susținători legali dar care nu realizează venituri suficiente, din care să plătească diferența din contribuția de întreținere, aceasta **este asigurată din bugetul local**.

Structura de personal a serviciului social, conform Anexei nr 2 a Hotărârii Consiliului Local nr.77/ 2023, cuprindea două categorii de funcții, respectiv, funcții de **conducere** și funcții de **execuție**. Din categoria funcțiilor de conducere făceau parte funcția de **șef centru** și cea de **coordonator personal de specialitate**. Funcțiile de execuție erau următoarele: psiholog 1, asistent social 2, psihopedagog 1, administrator 1, asistent medical 3, masor 1, infirmier 15, muncitor calificat 4, paznic 2. Dintre acestea, conform discuțiilor avute cu reprezentanții centrului, două funcții erau vacante, respectiv o funcție de infirmier și o funcție de muncitor calificat bucătar.

Activitatea personalului de **îngrijire și asistență și de specialitate** (asistenți medicali, infirmieri, psiholog, asistent social și psihopedagog) se desfășura în două ture, în intervalul



7.00-22.00 de luni până vineri, iar sâmbăta și duminica și în sărbătorile legale în intervalul 7.00-15.00. Personalul de conducere și administrativ își desfășura activitatea de luni până vineri, în intervalul 8.00-16.00.

Din discuțiile purtate cu conducerea și personalul centrului, a rezultat faptul că aceștia nu au participat, în cursul anului 2022, la nici o sesiune de instruire în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru. Având în vedere această situație, echipa de vizită recomandă conducerii Centrului organizarea unei astfel de sesiuni de instruire și consemnarea acesteia în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, așa cum prevede Standardul 1.3 din Modulul VI, al **Ordinului 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, emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale, respectiv, *Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru.*

b) condițiile de cazare

Clădirea era structurată pe două nivele, parter și etaj, cu un total de 28 camere, în fiecare cameră fiind cazate câte 2 sau 3 persoane.

La parter, încăperile aveau următoarele funcțiuni: postul de control al portarului, vestiarul infirmierelor, o croitorie, o magazie pentru materiale, un birou al psihologului și al coordonatorului personalului de specialitate, un cabinet medical, un cabinet de masaj, biroul șefului de centru, biroul administratorului și magazionerului, biroul asistenților sociali, o încăpere pentru arhivă, un club, o sală de mese, două grupuri sanitare și 13 camere ale beneficiarilor. De asemenea, la parter era amenajată și o mini-bucătărie dotată cu mobilier specific, aragaz, cuptor, chiuvetă, unde beneficiarii aveau posibilitatea să-și prepare singuri, în funcție de preferințe, anumite feluri de mâncare.

Cu ocazia vizitării spațiilor de la parter, unde erau cazate persoanele imobilizate la pat, cu dependență totală, membrii echipei de vizită au sesizat faptul că pe ușile acestor camere existau afișate **indicatoare de culoare galbenă**, care semnalizau faptul că în camerele respective nu există beneficiari imobilizați, care necesită prioritate și ajutor în caz de evacuare, marcajul corespunzător fiind, în astfel de cazuri, **cel de culoare roșie**, așa cum prevăd normativele în vigoare. Având în vedere acest aspect, deosebit de important în cazul unor



intervenții de urgență, se **recomandă actualizarea marcajului cu indicatoarele de culoare adecvată (roșie), de pe ușile camerelor unde erau cazați beneficiari imobilizați la pat.**

Clubul, care se afla tot la parter, era dotat cu 14 fotolii, scaune, un aparat tv, o bibliotecă, o bicicletă medicinală, un avizier unde erau afișate programul săptămânal, procedurile operaționale și programul de funcționare al clubului, respectiv 9:00-22:00.

La etaj, erau 15 camere de cazare ale beneficiarilor, o magazie pentru lenjerie, un vestiar al infirmierilor și două grupuri sanitare pentru beneficiari.

Atât pe holurile centrului cât și în grupurile sanitare destinate beneficiarilor, erau amenajate facilități pentru persoanele cu dizabilități (bare de susținere tip mână-curentă, bare de susținere rabatabile pentru facilitarea utilizării toaletelor pentru persoanele cu deficit locomotor). Atât la parter cât și la etaj erau amenajate grupuri sanitare pentru personal, separat de cele ale beneficiarilor. Holurile centrului și accesul în unitate erau prevăzute cu sistem de supraveghere video. Agentul termic și apa caldă erau furnizate în regim permanent de la cele 3 centrale termice proprii ale centrului, prevăzute cu sisteme de automatizare.

Curtea centrului, cu o suprafață generoasă (700-800 mp), oferea beneficiarilor un mediu plăcut de petrecere a timpului liber, fiind amenajată cu alei pietonale, vegetație decorativă, arbuști, pomi și mobilier pentru exterior.

c) asistența medicală

Asistența medicală se asigură în incinta căminului, unde era amenajat la parterul clădirii un cabinet medical cu următoarele dotări: mobilier- un pat de consultație, o masă de birou, un dulap pentru medicația de urgență, dulap pentru fișele medicale ale beneficiarilor, o chiuvetă; aparatură - stetoscop, termometru, tensiometru, cântar, glucometru și pulsoximetru.

Profilaxia generală și consulturile, în cazul afecțiunilor intercurente, erau asigurate de către medicul de familie pe lista căroră erau înscriși beneficiarii și care avea și un contract de colaborare cu căminul, de 2,5 ore / săptămână. Consultațiile medicale în alte specialități (neurologie, psihiatrie, medicină internă, cardiologie, etc.) erau asigurate, în baza unui bilet de trimitere, eliberat de medicul de familie, prin prezentarea beneficiarilor la ambulatoriile de specialitate din rețeaua publică a sistemului de sănătate. În cazul urgențelor medicale, personalul din centru solicita serviciul de urgență 112, acordând primul ajutor până la sosirea ambulanței.

Continuitatea furnizării asistenței medicale a beneficiarilor era asigurată de cei 3 asistenți medicali generaliști angajați și de personalul de îngrijire al centrului- infirmiere, care își desfășurau activitatea în 2 ture, în intervalul 7.00-22.00, de luni până vineri, iar sâmbăta și



duminica și în sărbătorile legale în intervalul 07.00-15.00. Referitor la asigurarea continuității furnizării asistenței medicale beneficiarilor cu dependență totală, care necesită supraveghere permanentă, echipa de vizită a constatat că, **pe timpul nopții, nu exista personal care să asigure această nevoie, cu excepția unui singur paznic**. Având în vedere situațiile de vulnerabilitate în care se află un număr important din beneficiarii centrului, echipa de vizită recomandă **ca asistarea beneficiarilor care necesită supraveghere permanentă să fie realizată adecvat, în așa fel încât să se acopere și intervalul orar 22.00-07.00, când în Centru nu există decât un singur paznic**.

Activitatea medicală era consemnată în **Fișa de monitorizare** a stării de sănătate a beneficiarilor (care conținea evidenta tratamentelor, internărilor, imunizărilor, recomandările medicilor specialiști pentru medicația administrată, consimțământul informat pentru îngrijire și tratamente medicale în situații excepționale). În **Registrul de consultații** erau consemnate 795 de consultații în anul 2022 și 65 în anul 2023, în **Registrul de tratamente** erau înregistrate 3493 de cazuri de administrări tratamente în anul 2022 și 189 cazuri în anul 2023. Decesele erau consemnate într-un **Caiet pentru evidența deceselor**, existând astfel 11 decese în anul 2022 și 2 decese în anul 2023.

Hrana zilnică a beneficiarilor căminului se prepara, de către personalul specializat, la bucătăria acestuia. Depozitarea alimentelor se făcea în spații special amenajate (magazia de alimente, depozit de zi și utilaje frigorifice), în condiții menite să prevină modificarea proprietăților nutritive, organoleptice și fizico-chimice, precum și contaminarea microbiană. Probele alimentare se recoltau la fiecare masă, fiind păstrate în recipiente special pregătite, în frigiderul pentru probe, la temperatura de 3-4 grade C, timp de 48 ore. Servirea mesei se făcea în sala de mese, sau la patul beneficiarului, în funcție de starea acestuia. Meniurile se întocmeau săptămânal, conțineau trei mese principale și două gustări în fiecare zi, erau avizate de către șeful de centru, asistentul medical și de către medic. Din examinarea listelor de meniuri, puse la dispoziție de către personalul centrului, a rezultat faptul că beneficiarilor li se asigurau trei mese pe zi și două gustări și se urmărea asigurarea unei alimentații echilibrate și variate, în limitele alocărilor bugetare prevăzute de legislația în vigoare.

În ziua efectuării vizitei, **meniul** era următorul: **dimineața**- pâine, salată de icre, telemea, felii de ardei și ceai, **prânz**- pâine, ciorbă de legume și chifteluțe cu spanac, **cină**- orez cu lapte și dulceață și cașcaval, iar pentru **gustarea** de la ora 10, eugenia și pentru cea de la ora 16, măr. Pentru **regim**, meniul era următorul: **dimineața**- pâine, salată de icre, telemea și felii de ardei, ceai, **prânz**- pâine fără sare, ciorbă de legume, friptură de porc cu spanac, **cină**-



orez cu lapte și dulceață și cașcaval, iar pentru **gustarea** de la ora 10, ciocolată dietetică și pentru cea de la ora 16, măr. Hrana era proaspătă, suficientă atât cantitativ cât și caloric, iar din punct de vedere organoleptic era satisfăcătoare.

În ceea ce privește **hrănirea persoanelor cu tulburări de deglutiție**, din discuția cu conducerea căminului și cu personalul de specialitate, a reieșit faptul că **nu există o evidență clară a beneficiarilor** cu astfel de probleme. Având în vedere faptul că aceste situații, specifice patologiei vârstnicului, pot provoca incidente cu urmări grave, **echipa de vizită recomandă identificarea pacienților cu dificultăți de deglutiție, supravegherea acestora la servirea mesei, mixarea alimentelor periculoase până la o pastă care poate fi administrată acestora cu lingura, în condiții de siguranță**, așa cum prevede Standardul 4.7 al Modulului IV, din **Ordinul nr. 29/2019** respectiv, *Când situația o impune, beneficiarii primesc ajutor într-o manieră discretă, tolerantă și în locul pe care îl aleg (sala de mese sau propriul dormitor).*

d) asistența psiho-socială

În ceea ce privește **asistența psiho-socială** acordată beneficiarilor Centrului, aceasta se realiza de către un asistent social angajat, doamna _____ și de către un psiholog angajat, domnul _____. La nivelul instituției mai exista angajat un psihopedagog, aflat în concediu medical și încă un asistent social, aflat în concediu de îngrijire copil, urmând să își reia activitatea începând cu luna iunie a anului 2023.

Asistenta socială era angajată în cadrul Centrului din anul 2019, cu normă de lucru de 8 ore, având treapta profesională de specialist. Aceasta își desfășura activitatea profesională într-un birou de asistență socială, dotat corespunzător, dispunând și de o arhivă alăturată, unde se păstrau dosarele beneficiarilor și alte documente ale unității.

Atribuțiile asistentei sociale erau următoarele: elaborare materialele informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cămin; calitatea de responsabil de caz pentru beneficiarii Centrului pentru care este numit, prin decizia șefului de Centru; realizarea informării beneficiarilor și a reprezentanților legali, cărora le explică materialele informative cu privire la centru, respectiv **Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarilor, Regulamentul de ordine interioară**, criteriile de admitere, condițiile de locuit etc; întreprinderea demersurilor necesare pentru obținerea documentelor privind stabilirea veniturilor beneficiarului; preluarea beneficiarilor noi admiși în Centru și facilitarea acomodării acestora în locație. De asemenea, acesta elaborează pentru fiecare beneficiar, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, Planul individualizat de asistență și îngrijire, în termen de 3 zile de la finalizarea evaluării/reevaluării; acordă asistență, informare și



consiliere socială beneficiarilor și familiilor acestora; monitorizează situația beneficiarului și a aplicării Planului individualizat de asistență și îngrijire pentru beneficiarii pentru care este numit responsabil de caz, completând fișa de monitorizare servicii; întocmește pentru fiecare beneficiar dosarul personal și dosarul social cu documentele aferente, conform procedurilor centrului și asigură opisarea acestora; eliberează bilete de voie, conform programului de ieșire stabilit de șeful Centrului pentru beneficiari; participă la elaborarea programului lunar de activități pentru promovarea vieții active, pe care îl supune aprobării șefului de Centru; răspunde de încurajarea și sprijinirea beneficiarilor pentru a menține relații cu familia și prietenii/alte persoane apropiate; participă la planificarea și organizarea periodică a activităților de socializare cu membrii comunității, pentru a promova contactele sociale și pentru a sensibiliza comunitatea cu privire la nevoile și viața beneficiarilor, întocmind astfel Planul de activități de socializare; răspunde de soluționarea promptă a solicitărilor/ nemulțumirilor formulate de către beneficiarii Centrului; răspunde de organizarea **Programului de vizită** a Centrului și consemnarea în **Registrul de vizite** a vizitelor; însoțește persoanele vârstnice beneficiare la vizitele medicale programate la medicii specialiști, la spectacole de teatru sau simpozioane; sprijină beneficiarii, dacă este cazul, în vederea obținerii documentelor de stare civilă; întreprinde demersurile necesare în vederea întocmirii documentelor necesare pentru Casa de Asigurări de Sănătate, Casa de Pensii, schimbare domiciliu pentru beneficiarii Centrului; efectuează cumpărături pentru beneficiarii dependenți, la solicitarea acestora, justificând cheltuiala prin bonul fiscal pe care îl prezintă beneficiarilor; preia de la factorul poștal pensiile beneficiarilor, pe care le predă acestora pe bază de semnătură; ține evidența și răspunde de corectitudinea cheltuirii pensiilor beneficiarilor care nu pot să-și adminstreze singuri banii sau care optează pentru păstrarea și administrarea pensiei de către personalul Centrului; achiziționează medicamentele pe bază de rețetă emisă de medic de familie/medic specialist pentru beneficiarii care nu-și pot achiziționa singuri; în cazurile de deces al beneficiarilor, se ocupă de toate demersurile necesare privind întocmirea documentelor, înștiințează preotul și rudele în legătură cu decesul; deține și actualizează baza de date a beneficiarilor; răspunde de întocmirea **Procesului - Verbal de predare primire a bunurilor** și documentelor beneficiarilor pentru care s-a dispus încetarea serviciilor; întocmește documentele necesare funcționării căminului în conformitate cu standardele minime de calitate necesare licențierii Centrului; aplică anual beneficiarilor chestionare, în vederea evaluării gradului de satisfacție și a identificării situațiilor de posibil abuz sau neglijență; identifică riscurile și participă la elaborarea **Registrului riscurilor** etc..



Potrivit discuției purtate cu doamna asistentă socială, pentru nevoile beneficiarilor, se efectuau cumpărături săptămânal, în fiecare zi de joi. De asemenea, beneficiarii au dreptul să fie vizitați zilnic, în curtea incintei (cei imobilizați la pat se vizitau în camere); cu toate acestea, doar câțiva erau vizitați, unii dintre ei primind vizite doar cu ocazia achitării taxei de către aparținători. Cu bilete de voie, beneficiarii aveau dreptul să iasă din instituție, în intervalul orar 08:30-12:30 și 15:00-17:00. De asemenea, asistenta socială efectua informarea beneficiarilor în ceea ce privește drepturile acestora, în maxim 5 zile de la admiterea în unitate.

Psihologul este angajat din anul 2021 în cadrul Centrului, este licențiat în psihologie, absolvent al unui program de master în domeniul Psihologiei Organizaționale, având specializări în Psihologie Clinică și Psihoterapie pozitivă, treapta profesională practicant, în supervizare, pe ambele specialități. Acesta își desfășura activitatea în cadrul unui **birou comun cu al coordonatorului personalului de specialitate**, care din punct de vedere **tehnic** era amenajat și dotat corespunzător, ședințele de consiliere realizându-le în camerele de izolare ale Centrului, pentru a se respecta condițiile minime de confidențialitate și siguranță emoțională a beneficiarului, necesare furnizării unui act profesional corespunzător.

Cabinetul psihologic **nu era dotat metodologic** cu instrumente de lucru licențiate, psihologul utilizând în activitatea sa curentă observația, interviul, anamneza și alte instrumente nelicențiate, provenite din surse personale (Mini-mental state examination- MMSE, The State-Trait Anxiety Inventory- STAI), astfel, **echipa de vizită recomandă conducerii Centrului să efectueze demersurile necesare în vederea achiziționării unor instrumente de lucru licențiate, pentru furnizarea unui act profesional corespunzător sub aspect calitativ.**

Referitor la activitatea de pregătire profesională continuă, în anul 2022, psihologul a participat on-line în acest scop, la manifestări științifice organizate în domeniul activității, respectiv la Școala de iarnă- Psihoterapie pozitivă.

Psihologul centrului realizează informarea persoanelor rezidente, pe diferite problematice, precum drepturile beneficiarilor, protecția beneficiarilor împotriva abuzurilor etc. Totodată, **reevaluează anual nevoile beneficiarilor** conform calendarului prestabilit, precum și atunci când apar modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional al acestora și **propune măsuri de menținere/ îmbunătățire a stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice a beneficiarilor**, în baza evaluării/reevaluării nevoilor, **elaborând pentru fiecare beneficiar, în colaborare cu membrii echipei multidisciplinare, Planul individualizat de asistență și îngrijire**, în termen de 3 zile de la finalizarea demersurilor de evaluare/reevaluare.



Activitățile psihologice se consemnau în **Registrul de evidență a actelor profesionale**. Conform Registrului corespondent anului 2022, psihologul a **înregistrat 191 intervenții psihologice**, până la data de 16.11.2022, respectiv consiliere psihologică, pe fondul următoarelor problematici: adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizare și dezvoltare personală, autocunoaștere, gestionarea rezistențelor etc.

Îngrijirea și asistarea beneficiarilor în Centrul rezidențial se realiza în baza **evaluării nevoilor individuale și a situației personale a fiecărui beneficiar**. Astfel, beneficiarii erau evaluați anual din punct de vedere al statusului biopsihosocial, 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, a capacității de muncă. **Rezultatele reevaluărilor** realizate se înscriu în fișa de reevaluare a beneficiarului și se aduc la cunoștința beneficiarilor, aceștia sau reprezentanții legali semnând pentru luarea la cunoștință.

Fiecare persoană cazată în Centru beneficia de servicii conform unui **Plan individualizat de asistență și îngrijire - PIAI**, întocmit pe baza Fișei de evaluare. Ținându-se cont de opțiunile beneficiarului, prin acest plan se stabilesc activitățile de sprijin care i se asigură beneficiarului pe perioada rezidenței, precum și personalul implicat. Planul se elaborează în baza evaluării nevoilor beneficiarului, a datelor cuprinse în documentele emise de structurile specializate în evaluarea complexă, în evaluările și recomandările medicale, în documentele emise de alte structuri de specialitate și cuprinde informații privind: numele, vârsta și domiciliul beneficiarului; date de identificare a reprezentantului legal; nr. și data cererii / revizuirii PIAI; numele, funcția și semnăturile persoanelor care au elaborat planul (membrii echipei multidisciplinare: coordonator personal de specialitate, asistent social, psihopedagog, psiholog, medic, asistent medical); numele responsabilului de caz; obiectivul planului; parametrii/obiectivele urmărite; serviciile acordate pentru a acoperi nevoile de îngrijire personală, menținerea și ameliorarea stării de sănătate și a autonomiei fizice și psihice, de recuperare/reabilitare funcțională, de integrare/reintegrare socială; programarea activităților și serviciilor; semnătura de luare la cunoștință a beneficiarului și persoana responsabilă.

Recomandările cuprinse în cadrul planurilor întocmite beneficiarilor se axau pe propunerea unor activități în vederea asigurării autonomiei funcționale; menținerea abilităților necesare în activități ale vieții de zi cu zi; realizarea igienei personale; menținerea stării de



sănătate; asigurarea unui mediu ambiant confortabil, securizant și adaptat la nevoile persoanei vârstnice; asigurarea hranei și suplimentelor nutritive; asigurarea protecției fizice; informare privind cunoașterea serviciilor oferite în cadrul centrului și a condițiilor de furnizare a serviciilor existente în comunitate; consiliere în vederea menținerii calității vieții persoanei vârstnice; utilizarea serviciilor comunității; socializare, formarea și dezvoltarea relațiilor interpersonale; asigurarea autonomiei și independenței personale pentru un stil de viață independentă și activă; menținerea relațiilor cu familia/reabilitarea familială și socială; menținerea autonomiei și independenței instrumentale; participarea la diferite acțiuni în timpul liber în vederea menținerii abilităților sociale; prevenirea și diminuarea efectelor instituționalizării etc..

Spre exemplu, în vederea socializării, promovării vieții active și petrecerea timpului liber, s-au desfășurat diferite activități, precum: participarea la discuții libere și la jocuri distractive ca șah, table, lectură, audiții muzicale, vizionare TV, exerciții de stimulare psihomotorie, participarea la mese festive și evenimente precum Ziua porților deschise, Tradiții de sărbători religioase, Ziua internațională a vârstnicilor, Ziua internațională a Persoanelor cu Alzheimer, ergoterapie prin confecționarea unor decorațiuni cu ocazia zilei de 8 Martie, confecționarea unor ornamente pentru sărbătoarea Crăciunului, pregătirea colindelor pentru Crăciun etc. De asemenea, **în vederea facilitării comunicării beneficiarilor cu familiile și prietenii**, Centrul pune la dispoziția acestora mijloace de comunicare precum telefon, e-mail, corespondență prin poștă, beneficiarii fiind consiliați suportiv permanent, în vederea menținerii acestor relații. Pentru menținerea autonomiei și independenței beneficiarilor, se asigurau activități de informare și educație pentru menținerea abilităților necesare în activitățile de bază ale vieții zilnice precum: igienă corporală individuală, sprijin pentru îmbrăcare și dezbrăcare, încălțare și descălțare, igiena eliminărilor, hrănire și hidratare, transfer și mobilizare, deplasarea în interior, comunicare etc..

Referitor la derularea unor acțiuni privind dezvoltarea deprinderilor de interacțiune și de socializare, persoanele vârstnice beneficiau de un **Plan de activități de socializare și promovare a vieții active în cadrul C.P.V.**, respectiv în luna ianuarie 2023, împreună cu psihologul și asistentul social, au fost desfășurate activități precum: 06.01.2023 - Sărbătorirea „Botezului Domnului Iisus Hristos”; 15.01.2023 - Comemorarea poetului național Mihai Eminescu; 17.01.2023 - Audierea de povești terapeutice ca mijloc de transmitere a informațiilor, abilităților și valorilor umane; 20.01.2023 - Artistul lunii ianuarie – vizionarea



de scenete/momente umoristice cu actorul Florin Piersic; 24.01.2023 - Unirea Principatelor Române - Mica Unire.

e) registrele Centrului

În ceea ce privește registrele de evidență existente în unitate, s-au consultat **Registrul de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor din anul 2022 (intrări)**, unde existau 14 intrări consemnate în anul 2022, din care una era prin transfer. **Registrul de ieșiri** pentru anul 2022, evidenția 12 beneficiari, din care 11 ieșiri erau reprezentate de decese și 1 ieșire era prin transfer la UAMS Sibiu, Strada Azilului, nr. 4. În **Registrul de sesizări și reclamații** era înregistrată o reclamație adresată coordonatorului personalului de specialitate, în data de 21.03.2022, motivul fiind un conflict între o beneficiară și asistenta socială, beneficiara solicitându-i acesteia să-i redacteze câteva citate de pe internet, pentru imaginile tablourilor create de ea, asistenta socială refuzând-o din lipsa de timp și spunându-i că o va ajuta de îndată ce se va elibera de sarcinile curente. Referitor la incidentul respectiv, s-a discutat cu doamna asistent social, aceasta fiind deschisă și comunicativă, explicându-ne care a fost situația și argumentând că își oferă ajutorul în astfel de cazuri, de câte ori timpul îi permite, beneficiara în cauză fiind o persoană care o solicită în mod constant. În **Registrul de evidență a incidentelor deosebite erau consemnate** 3 astfel de evenimente petrecute pe parcursul anului 2022, respectiv, într-unul din cazuri un beneficiar a părăsit neautorizat instituția, în data de 04.01.2022, acestuia fiindu-i aplicată sancțiunea cu avertisment. În cel de-al doilea caz, în data de 21.07.2022, ora 07:30, s-a constatat faptul că o altă beneficiară a părăsit instituția fără să anunțe, despre persoana în cauză cunoscându-se faptul că suferea de boala Alzheimer, fiind dezorientată temporo- spațial, condiție medicală favorizantă pentru astfel de incidente. Măsurile implementate au constat în anunțarea conducerii D.A.S. la ora 09:00, s-a anunțat aparținătorul la ora 09:30, poliția locală și județeană, la ora 11:00. Personalul a căutat beneficiara prin împrejurimi, iar la ora 11:45, a fost identificată de către D.A.S. în Parcul Sub Arini din municipiu. Cel de-al treilea incident consemnat în data de 15.12.2022, făcea referire la comportamentul agresiv al unui beneficiar față de personalului instituției, acestuia fiindu-i aplicată o sancțiune cu avertisment. În **Registrul cazurilor de abuz** nu era înregistrată nici o consemnare.

f) aspecte rezultate din întrevederile cu beneficiarii

În cursul vizitării spațiilor Centrului, au fost purtate discuții cu beneficiarii prezenți, din fiecare cameră, ocazie cu care aceștia au afirmat că sunt mulțumiți de condițiile de cazare și de hrănire, precum și de atitudinea personalului unității.



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 Sibiu să întreprindă măsurile
legale care se impun pentru**

1. Organizarea unei sesiuni de instruire privind perfecționarea continuă a personalului, referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în Centru și consemnarea acesteia în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
2. Actualizarea marcajelor cu indicatoare de culoare adecvată, de pe ușile tuturor camerelor Centrului, astfel încât acestea să corespundă cu statusul locomotor al persoanelor care sunt cazate în camerele respective;
3. Asigurarea acordării unei asistențe corespunzătoare, de către personal adecvat, beneficiarilor care necesită supraveghere permanentă, în așa fel încât să se acopere și intervalul orar 22.00-07.00, când în Centru nu există decât un singur paznic;
4. Întocmirea și actualizarea permanentă a situației nominale cu beneficiarii care prezintă frecvente tulburări de deglutiție și stabilirea unei conduite corespunzătoare a personalului de îngrijire, privind asistarea și supravegherea acestor pacienți la servirea mesei, porționarea corespunzătoare a alimentelor periculoase, precum și mixarea alimentelor, pentru ca acestea să poată fi înghițite fără dificultate de cei aflați în această situație;
5. Dotarea cabinetului de psihologie cu instrumente de lucru licențiate, în vederea furnizării unor acte profesionale corespunzătoare atât sub aspect calitativ cât și legal.

