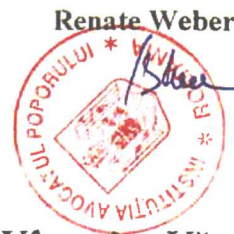




AVOCATUL POPORULUI



Aprob  
Avocatul Poporului  
Renate Weber



**Raport**  
**privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Văratec,**  
**comuna Agapia, județul Neamț**

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.

Bacău – 2023

## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul opțional (denumit în continuare OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984.

Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului îndeplinește atribuțiile de Mecanism Național de Prevenire a torturii (MNP), conform prevederilor OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate. În acest sens, MNP poate vizita, anunțat sau inopinat, locurile în care persoanele sunt private de libertate, în sensul art. 4 din OPCAT.

În temeiul OPCAT, precum și a art. 4, 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 Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, **în data de 27.02.2023**, a fost efectuată o vizită la Căminul pentru Persoane Vârstnice (CPV) Văratec, comuna Agapia, județul Neamț, având ca obiective consolidarea protecției persoanelor aflate în locuri de detenție împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea MNP, care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa de vizitare a fost formată din: doamna [redacted] și domnul [redacted], consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului, domnul [redacted] - medic (colaborator extern), precum și doamna [redacted] - reprezentant al organizației neguvernamentale Asociația "TREBUIE" Bacău.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Serviciul social Căminul pentru Persoane Vârstnice (CPV) Văratec - Agapia, cod serviciu social 8730 CR-V-I, este înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Primăria Comunei Agapia – Serviciul Public de Asistență Socială, fiind localizat în comuna Agapia, sat Văratec, str. Veronica Micle, nr. 29, județul Neamț. Amplasarea căminului asigură accesul liber la majoritatea serviciilor și facilităților comunității, având în vedere că există căi de acces circulate de mijloace de transport în comun, înspre și din direcția unității.

Scopul serviciului social este de a asigura, în regim instituționalizat, condiții corespunzătoare de găzduire, hrană, îngrijire personală și medicală, recuperare, readaptare și reabilitare, activități de petrecere a timpului liber, precum și asistență socială unor persoane vârstnice, dependente sau semidependente, pe o perioadă determinată/nedeterminată de timp, în funcție de nevoile individuale ale acestora.

CPV Văratec - Agapia este organizat și funcționează în conformitate cu prevederile Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată și actualizată, precum și ale Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, iar standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale – Anexa 1- Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.

Serviciul social se organizează și funcționează cu respectarea principiilor generale care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și a principiilor specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie, la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

CPV Văratec – Agapia este înființat prin H.C.L. Agapia nr. 49/21.11.2012 și funcționează în cadrul aparatului de specialitate al Primarului comunei Agapia – Serviciul Public de Asistență Socială. La data efectuării vizitei, căminul deținea autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în CPV Văratec – Agapia erau persoane care au împlinit vârsta legală de pensionare, cu domiciliul în județul Neamț, dar și în alte județe, cum ar fi: Iași, Botoșani, Bacău, Suceava și Vaslui.

Criteriile de admitere ale persoanelor în cămin, potrivit Procedurii privind admiterea beneficiarilor, se refereau la împlinirea vârstei legale de pensionare, precum și la una dintre următoarele situații:

- 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 acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- nu se pot gospodări singure sau necesită îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medice, din cauza bolii, ori stării fizice sau psihice.

Conform Procedurii de admitere, serviciile căminului se adresează persoanelor autonome, care prezintă o stare de sănătate bună/marcată de afecțiuni cronice, dar care nu sunt invalide, fără repercusiuni, sau cu repercusiuni reduse asupra capacității funcționale.

Cererea de admitere se adresează UAT Agapia, care va comunica CPV Văratec-Agapia solicitarea. Ulterior, se va convoca comisia de evaluare a dosarului, care va efectua o evaluare complexă a solicitării, cu privire la următoarele aspecte: capacitățile fizice, mentale și senzoriale; capacitatea familiei de a asigura obligațiile de întreținere; mediul fizic și social în care trăiește persoana; gradul de integrare socială; potențialul de a se implica în acțiuni și programe pentru depășirea situațiilor de dificultate, precum și percepția asupra propriei nevoi.



Pe baza evaluării complexe, beneficiarului i se prezintă lista furnizorilor acreditați, care pot acoperi total sau parțial nevoile identificate, urmând ca beneficiarul să aleagă, în mod liber, dintre furnizorii de servicii acreditați. În funcție de alegerea solicitantului și de locurile disponibile în cămin, se va stabili admiterea, cu încheierea unui contract de furnizare de servicii, respectiv angajament de plată.

Dacă admiterea în CPV Văratec-Agapia nu este aprobată, se va emite o Dispoziție de către Primarul comunei Agapia și se va anunța solicitantul, fiind menționate motivele respingerii.

Conform informațiilor primite de la personalul căminului, persoanele vârstnice care dispun de venituri proprii plătesc lunar o contribuție de întreținere cu o valoare de 2310 lei (gradul III - persoane independente), 2657 lei (gradul II – persoane semidependente) sau 3454 lei (gradul I – persoane dependente/imobilizate), stabilită prin H.C.L. Agapia nr. 154/22.12.2022, pe baza costului mediu lunar de întreținere, în conformitate cu legislația în vigoare - art. 24, alin. 1 din Legea nr. 281/2006 pentru modificarea și completarea Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice.

Conform informațiilor furnizate de către personalul Centrului, la admiterea în unitate persoana vârstnică este informată de către specialiștii desemnați, cu privire la: ghiduri, regulamente, termenii contractului de furnizare de servicii, angajamentul de plată, procese-verbale de predare-primire, acorduri etc.

Principalele activități desfășurate în cadrul CPV Văratec - Agapia erau următoarele:

- găzduire pe perioadă determinată/nedeterminată de timp, în funcție de nevoile individuale și de normele legale privind centrele rezidențiale.
- asigurarea alimentației zilnice (hrănire și hidratare), în funcție și de regimul dietetic recomandat pentru cazuri particulare - 3 mese/zi și suplimente;
- asigurarea ajutorului zilnic pentru persoane dependente (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, mobilitate etc);
- asigurarea suportului și/sau asistenței în deplasare (interior/exterior);
- supravegherea igienei, asigurarea igienizării hainelor și a lenjeriei personale, asigurarea igienizării lenjeriei de pat și a obiectelor de cazarmament;
- asigurarea curățeniei zilnice, a igienizării permanente și a curățeniei generale;
- supravegherea stării de sănătate, monitorizarea funcțiilor vitale, asigurarea medicației de urgență, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază, efectuarea controalelor medicale periodice, sesiuni de informare (regim de viață sănătos, educație împotriva fumatului și consumului de alcool etc.), terapii de recuperare și intervenție în caz de urgență, conform procedurilor (solicitare ambulanță);
- consiliere individuală, mediere socială, menținerea relației cu familia, cu rudele și cu prietenii, învoire în comunitate și/sau în familie;
- terapie prin masaj, terapie ocupațională, terapii pentru deficiențe motorii, terapii de relaxare în conformitate cu gradul de dependență al beneficiarului sau cu recomandarea medicului de specialitate;



- activități socio-culturale (activitate în aer liber, vizite, sărbătorirea zilelor de naștere a beneficiarilor), activități de relaxare (șah, table, lectură, audiții muzicale, vizionare tv etc.), sărbătorirea evenimentelor culturale și religioase (Ziua persoanei vârstnice, Ziua femeii, Paște, Crăciun, Anul Nou etc.);
- acordarea de asistență în caz de deces: informarea și menținerea legăturii cu aparținătorii, asigurarea supravegherii permanente, asigurarea serviciilor religioase oferite de către preot, facilitarea sau realizarea serviciilor funerare.

Finanțarea cheltuielilor Centrului era asigurată, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora;
- b) bugetul Județului Neamț;
- c) alocare sume din cotele de TVA;
- d) donații de la parteneri (Mitropolia Moldovei și Bucovinei, Mănăstirea Văratec) și sponsori.

La data efectuării vizitei, conform H.C.L. Agapia nr. 44/30.06.2020, CPV Văratec-Agapia funcționa cu un număr total de personal de 42 de posturi, toate fiind ocupate. Structura personalului era următoarea: director (șef de Centru)-1 post; personal de specialitate - 23 posturi (asistent social- 1 post, lucrător social- 1 post, kinetoterapeut- 1 post, tehnician maseur- 1 post, psiholog- 1 post, asistent medical- 6 posturi, infirmieră - 12 posturi), precum și 18 posturi de personal cu funcții administrative, de gospodărire, întreținere, reparații și deservire.

Există întocmit un Plan anual de formare profesională pentru personalul angajat, care cuprindea numeroase teme, pe domenii de perfecționare: ROF și RI, Codul de etică, Manualul de proceduri, principiul respectării demnității și intimității beneficiarilor, competențe digitale, Carta Drepturilor Omului, Planul de Urgență etc. Membrii echipei de vizitare au reținut că temele se refereau la aspecte medicale, de igienă, regulamente și reguli interne, fiind cuprinse și noțiuni privind legislația națională și internațională privind drepturile omului. **Cu privire la acest aspect, membrii echipei de vizitare au felicitat personalul pentru elaborarea unui plan anual de formare profesională complex și consideră oportun să se desfășoare permanent instruirii și formări profesionale cu privire la gestionarea situațiilor neprevăzute, precum și la legislația națională și internațională privind drepturile omului.**

Referitor la fondurile alocate pentru desfășurarea în bune condiții a activităților din Centru, acestea au fost apreciate de conducere ca fiind suficiente, astfel că, în perioada 2022 până la data efectuării vizitei, au putut fi efectuate o serie de lucrări de întreținere și reparații curente (uzuale) la spațiile de cazare, precum și achiziționarea unor bunuri materiale pentru dotarea bucătăriei, a camerelor de cazare și băilor, precum și consumabile medicale.

La momentul efectuării vizitei, capacitatea Centrului era de 72 de locuri, fiind cazați 69 de beneficiari (43 femei și 26 bărbați), cu vârsta cuprinsă între 61-96 ani, toți prezentând un grad de dependență.

CPV Văratec-Agapia este format dintr-un pavilion cu 3 nivele (P+2), fiind o clădire construită în anii 1997-2019. Accesul la etaje se realiza pe scări, dar și cu două lifturi suficient de încăpătoare pentru persoanele care se deplasau cu scaune rulante.



Dormitoarele erau de tip apartament, formate din hol, baie, loc pentru depozitare și două camere, din care una era dotată cu mobilierul necesar unei persoane, iar cealaltă era dotată cu mobilierul necesar pentru două persoane. Camerele erau luminoase și încăpătoare, asigurând suprafața legală de 6 mp pentru fiecare beneficiar. Geamurile mari asigurau ventilația naturală necesară, iar sistemul de încălzire era format din două centrale pe lemne, dintre care una asigura apa caldă, iar cealaltă asigura căldura.

Camerele erau dotate cu paturi, noptiere și masă cu scaune, iar lenjeria de pat era curată și în stare bună. Fiecare apartament era dotat cu baie, corespunzător amenajată: chiuvetă, vas de toaletă, înălțătoare cu mânere de susținere, duș și cădită de duș, scaun de baie, hârtie igienică și săpun. Lenjeria era curată, iar hainele beneficiarilor erau suficiente și potrivite anotimpului rece.

Sala de mese era amenajată corespunzător. Existau suficiente mese și scaune pentru ca toți beneficiarii să servească masa într-o tură, fiind organizate și circuitate pentru respectarea normelor sanitare (spații de distribuire a hranei și spații de depozitare a veselei). Spațiul de servire a mesei era ușor de igienizat, luminat suficient și cu o ambianță plăcută (diverse decorațiuni pe pereți).

Bucătăria, magaziile și vestiarele personalului erau foarte bine organizate, încăpătoare și curate, dotate corespunzător cu mașini de gătit, cuptor electric, mobilier din inox, robot de bucătărie, lăzi frigorifice, aparat de curățat cartofii, vitrine frigorifice, frigider și cântare etc.

Cu privire la alimentație, s-o observat că CPV Văratec-Agapia asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii, la intervale echilibrate, 3 mese/zi. Centrul asigura, de asemenea, și gustări între mesele principale. Meniurile erau variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele beneficiarilor. Totodată, pentru cei care urmau un anumit regim alimentar, se asigura o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor unui medic nutriționist.

La data efectuării vizitei, la prânz (regim comun) au fost servite următoarele alimente: ciorbă de cartofi, varză călită, șnițel de soia și pâine. Membrii echipei de vizitare au reținut că hrana servită era gustoasă, mirosea foarte bine și era în cantitate suficientă, din discuțiile cu beneficiarii reieșind că toți erau mulțumiți de calitatea și cantitatea mâncării.

Membrii echipei de vizitare au studiat o serie de registre folosite în activitatea Centrului, cum ar fi: Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, Registrul de incidente deosebite, Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul privind informarea beneficiarilor, Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor, respectiv Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare etc.

Membrii echipei de vizitare au reținut că în Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, în Registrul de evidență a sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor și în Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare nu erau consemnate astfel de cazuri, fiind menționat că nu s-au înregistrat cazuri de tortură, sesizări, respectiv cazuri de abuz.

Pe parcursul vizitei au fost purtate discuții cu psihologul căminului, fiind primite numeroase detalii cu privire la activitatea psihologică desfășurată. De asemenea, din interacțiunea cu beneficiarii căminului s-a observat rolul deosebit al doamnei psiholog în activitatea căminului,



majoritatea beneficiarilor fiind relaxați și deschiși la discuții cu membrii echipei de vizitare și cu psihologul. Toate persoanele intervievate au fost mulțumite de implicarea acestuia în activitățile zilnice și în rezolvarea problemelor care au apărut.

Deși cabinetul psihologic era o cameră încăpătoare, luminoasă, dotată corespunzător pentru desfășurarea activităților psihologice, a reieșit că **psihologul nu dispunea de toate instrumentele necesare licențiate, pentru activitatea cu persoanele vârstnice**. Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu privire la acest aspect cu personalul căminului, astfel că la scurt timp de la finalizarea vizitei (02.03.2023) a fost transmisă o copie după un Referat de necesitate aprobat de către Primarul Comunei Agapia pentru achiziționarea unui instrument standardizat de evaluare a deteriorării cognitive, necesar în procesul de evaluare clinică a beneficiarilor. Cu privire la acest aspect, **membrii echipei de vizitare felicită personalul căminului, precum și pe Primarul comunei Agapia pentru implicarea și operativitatea de care au dat dovadă, opinând că este necesar să se finalizeze cât mai repede procedura de achiziție a instrumentului standardizat de evaluare a deteriorării cognitive, necesar în procesul de evaluare clinică a beneficiarilor**.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții referitoare la informațiile disponibile pe site-ul Primăriei Comunei Agapia referitoare la activitatea Căminului pentru Persoane Vârstnice Văratec-Agapia. S-a observat că acestea erau **neactualizate și insuficiente, astfel încât persoanele interesate de cămin nu puteau să-și formeze o opinie corectă cu privire la condițiile de cazare și la activitățile desfășurate în cămin**. Cu privire la acest aspect, **membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersuri pentru actualizarea informațiilor disponibile pe site-ul Primăriei Comunei Agapia privind activitatea Căminului pentru Persoane Vârstnice Văratec, comuna Agapia, județul Neamț**.

*Referitor la acordarea asistenței medicale*, căminul avea un cabinet medical dotat corespunzător cu mobilier: dulapuri de medicamente, printre care și un dulap de urgență încuiat, masă, pat consultații, precum și aparatură medicală: glucometru, tensiometru, pulsoximetru, termometru, aparat aerosoli, cântar, frigider medicamente (insulină, fraxiparină etc.), frigider pentru probe, aparat de urgență, precum și un spațiu destinat depozitării medicamentelor și a documentelor medicale.

Serviciile de asistență medicală erau asigurate de către mai mulți medici de familie din zonele limitrofe, la care erau înscriși toți beneficiarii căminului.

Continuitatea în asistența medicală, din studierea graficelor de lucru afișate, era asigurată în momentul efectuării vizitei de către un număr de 6 asistente medicale, cu un program de lucru în ture de 12/24 ore, cu respectarea prevederilor legale în domeniu.

Există Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de către Autoritatea de Sănătate Publică Neamț, precum și un Document de Înregistrare Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, eliberat de Direcția Sanitar Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Neamț, afișate chiar la intrarea în cămin.

În momentul vizitei erau 69 de beneficiari cazați în Centru, cu vârsta cuprinsă între 61 și 96 ani, dintre care toți prezentau grade de dependență diferite, astfel: IB-3 persoane, IIA-13



persoane, IIB-9 persoane, IIC – 4 persoane, IIIB-8 persoane, IIIA-32 persoane, dintre care unii necesitau supraveghere și îngrijire continuă din partea personalului.

Ca și patologie întâlnită, cele mai frecvente afecțiuni erau cele somatice: hipertensiune arterială (majoritatea beneficiarilor), bolile cerebrovasculare, diabet zaharat, poliartrită reumatoidă, vene varicoase, dar erau și beneficiari cu diagnostice psihiatrice, precum demență și boală Alzheimer. În cadrul Centrului nu erau beneficiari diagnosticați cu o formă de cancer.

Membrii echipei de vizitare au constatat faptul că erau întocmite fișe de consultație medicală ale beneficiarilor, în care erau consemnate date despre diagnosticele și patologiiile acestora, scrisorile medicale emise de medicii specialiști, documente și recomandări emise cu ocazia diverselor consulturi, tratamentele indicate, cu semnătura și parafa medicilor respectivi.

Ca măsură de prevenire a răspândirii infecțiilor respiratorii, se realiza o monitorizare zilnică a funcțiilor vitale, atât a beneficiarilor, cât și a salariaților, precum și o termometrizare zilnică a acestora. Din studierea unor rapoarte de activitate medicală s-a constatat că, zilnic, beneficiarii primeau tratament medical și diverse alte tratamente, cum ar fi: instilații oculare, aplicare locală tegumentară de geluri sau alte unguente, pansamente, dozări ale glicemiei sau ale altor constante. Erau efectuate și alte activități, printre care: prevenirea escarelor și a tulburărilor trofice, cu administrarea zilnică de pansamente, monitorizarea igienizării blocului alimentar și respectarea regimurilor alimentare, efectuarea zilnică a triajului persoanelor dependente și semidependente, depistarea precoce a îmbolnăvirilor persoanelor de îngrijire și ale celor de la blocul alimentar, educație sanitară realizată în grup sau individual.

Au fost studiate și rapoartele de tură ale asistentelor medicale, prin sondaj, în care erau descrise tratamentele medicale făcute beneficiarilor, evoluția stării de sănătate a acestora, diversele incidente petrecute în cursul turelor respective sau monitorizările parametrilor vitali. Toate aceste rapoarte de tură includeau data, medicamentul administrat, doza, beneficiarul și semnătura personalului medical.

Referitor la evidența administrării medicamentelor și materialelor sanitare, echipa de vizitare a constatat că era întocmită condica de evidență a acestora, cu consemnarea numelui beneficiarului, cantitatea totală eliberată, semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele, fiind respectate astfel prevederile legale în vigoare

În cadrul unității vizitate **nu exista un Registru de decese, singurele informații cu privire la decesul unor beneficiari fiind cele din Raportul de gardă sau din Foile de observație și din fișele medicale.** Din informațiile furnizate de conducerea Centrului, a rezultat faptul că în anul 2022 au fost înregistrate 14 decese, fie în Centrul rezidențial, fie la diverse spitale. Cauzele principale ale deceselor, așa cum reieșea din certificatele medicale constatatoare ale deceselor erau constituite de boli cardiovasculare, pneumonii, hemoragii digestive, infecții generalizate. În urma studierii Raportelor de gardă ale asistentelor medicale, a rezultat faptul că era consemnată ora decesului, o descriere succintă a modului de producere a acestui eveniment, anunțarea medicului de familie și a aparținătorilor. **Cu privire la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră**



**oportun să se întocmească un Registru privind decesele, conform procedurilor în vigoare, astfel încât identificarea acestora să fie mai ușoară.**

În ceea ce privește Registrul de incidente deosebite în intervalul ianuarie 2022-decembrie 2022 au fost consemnate 52 de incidente, în general loviri la brațe și sold, dintre care 10 cu răni ușoare, iar în 6 situații a fost solicitată ambulanța. Pentru primele două luni ale anului 2023 au fost consemnate 9 incidente dintre care 3 căzături soldate cu răni ușoare la brațe și sold, precum și o persoană în stare de ebrietate, căreia i s-a dat avertisment scris.

Referitor la programele de kinetofizioterapie, acestea se desfășurau în spații special amenajate pentru serviciile de recuperare, dotate corespunzător cu spalier, bandă de alergare, 4 biciclete medicinale, stepper, vâslă, bare de echilibru etc. Căminul avea angajat un kinetoterapeut cu program de 8 ore (8-16) zilnic. Pentru fiecare beneficiar care necesita program de recuperare exista un plan individual (50 de ședințe de permanență și 10 ședințe de profilaxie), precum și o evidență zilnică privind programul, fiind consemnate numele, numărul fișei de monitorizare și semnătura beneficiarului. Din discuțiile purtate cu beneficiarii, aceștia și-au exprimat mulțumirea pentru aceste programe de recuperare funcțională.

În ceea ce privește Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, acesta conținea diverse informări, dintre care cele cu caracter medical aveau ca tematică: vaccinarea antigripală, măsuri de protecție individuală împotriva coronavirusului, noțiuni și măsuri de îmbunătățire a igienei personale etc. Echipa de vizitare a studiat, de asemenea, și Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, în care erau descrise diverse teme abordate în mod diferit pentru personalul destinat îngrijirii sănătății, personalul din sectorul alimentar sau cel care execută lucrări de curățenie. Erau evaluate cunoștințele despre măsurile de securitate și sănătate în muncă, despre măsurile de prim ajutor în caz de accident, sau comunicarea și cercetarea diverselor evenimente adverse asociate acordării serviciilor medicale.

Din interviurile membrilor echipei de vizitare cu mai mulți beneficiari, a rezultat faptul că aceștia erau mulțumiți de modul de asigurare a asistenței medicale, de tratamentul administrat și de relația cu personalul medical.

În ceea ce privește alimentația beneficiarilor, aceasta se prepara în cadrul căminului. Personalul responsabil de blocul alimentar și servirea mesei era compus din 6 posturi de muncitor calificat bucătărie, care lucrau în 2 ture, câte 1 bucatar și 2 ajutoare pe fiecare tură. Din constatările echipei de vizitare a reieșit faptul că existau suficiente spații destinate preparării, depozitării și servirii alimentelor de către beneficiari: bucătărie, depozite de alimente (1 cameră pentru pește, 1 cameră pentru carne și 1 cameră pentru legume), dotate cu instalații și aparatură specifice, cameră frigorifică (4 lăzi frigorifice și 5 congelatoare), frigider pentru probe, precum și o sală de mese.

Servirea mesei se realiza, fie în sala de mese, fie în camerele beneficiarilor în cazul celor dependenți, la ore fixe, meniul fiind prestabilit și afișat, cu respectarea regimului alimentar recomandat de medicul nutriționist. Meniul era împărțit în meniu comun și meniu de regim pentru beneficiarii suferind de diabet zaharat, hipertensiune arterială, respectiv boli gastrointestinale. De exemplu, în ziua efectuării vizitei se serveau următoarele: la micul dejun - iahnie de fasole, salată



de ardei copti, măslina, margarină și pâine; la prânz - ciorbă de cartofi, varză călită, șnițel de soia și pâine; la cină - ghiveci călugăresc și pâine. Existau și câte două gustări între mesele principale, care erau compuse din fructe, gogoși sau prăjituri.

**Referitor la activitatea de asistență socială desfășurată în Centru**, aceasta era prestată de către un asistent social înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și posesor al avizului de exercitare a profesiei. Asistentul social dispunea de birou propriu, precum și de toate resursele necesare pentru desfășurarea activității – aparatură de birou, consumabile, autoturism pentru deplasări și telefon.

Potrivit informațiilor puse la dispoziția membrilor echipei de vizitare, precum și a documentelor studiate, principiile care stăteau la baza acordării serviciilor sociale în Centru erau: orientarea și predispoziția către acțiune; apropierea de beneficiar; susținerea autonomiei și a capacității de inițiativă a personalului; forme simple de organizare a serviciilor stabilite; o abordare destinată realizării unor scopuri realiste și urmării obiectivelor stabilite; posibilități simultane de coordonare și inițiativă.

Activitatea de asistență socială derulată în cadrul Centrului era organizată în funcție de etapele principale ale procesului de acordare a serviciilor sociale, respectând un algoritm specific, după cum urmează:

- evaluarea inițială;
- evaluarea complexă;
- elaborarea Planului Individualizat de Asistență și Îngrijire;
- implementarea măsurilor prevăzute în Planul Individualizat;
- monitorizarea serviciilor;
- reevaluarea situației beneficiarului în fiecare an și ori de câte ori este nevoie;
- evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarului.

Conform datelor puse la dispoziția membrilor echipei de vizitare de către personalul de specialitate al Centrului, în anul 2022 au fost efectuate/întocmite 39 de evaluări, 39 Planuri Individualizate de Asistență și Îngrijire, 88 monitorizări, 39 Fișe de evaluare socio-medicale, 53 reevaluări și au fost aplicate și interpretate 88 de chestionare de satisfacție. De asemenea, în perioada analizată (anul 2022), 24 de beneficiari au fost reintegrați în familie sau au părăsit Centrul din diverse motive.

În timpul vizitei în Centru s-a verificat modul de păstrare și de gestionare a dosarelor beneficiarilor și s-a constatat că **acestea erau păstrate în cabinetul de asistență socială, în dulapuri neîncuiate**, dar la care aveau acces doar specialiștii – asistent social, psiholog, asistent medical - și șeful Centrului. **Nu exista o dispoziție scrisă a conducerii Centrului sau a conducerii instituției ierarhic superioare care să reglementeze accesul personalului la dosare și utilizarea informațiilor cuprinse în acestea.** Deși standardele de calitate în domeniu nu prevăd o obligativitate în acest sens, practica altor instituții similare vizitate era de a **clarifica condițiile accesului la dosarele personale ale beneficiarilor prin emiterea unei dispoziții, de către conducătorul unității, prin care se stabileau atribuții care implicau accesul la dosarele**

**beneficiarilor doar pentru anumite categorii de personal și care putea cuprinde și alte prevederi referitoare la accesul și utilizarea informațiilor din dosare.** De asemenea, pentru evitarea oricărui risc, standardele de calitate privind protecția persoanelor vârstnice în sistem rezidențial menționează că **dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise.** Referitor la acest aspect, **membrii echipei de vizitare consideră că Centrul trebuie să ia toate măsurile necesare respectării confidențialității datelor din dosarele persoanele ale beneficiarilor, în acord cu standardele minime de calitate aplicabile în domeniu.**

Erau întocmite, separat, dosare personale și dosare de servicii. Au fost verificate, aleatoriu, mai multe dosare personale, iar acestea conțineau documentele prevăzute de standardele minime de calitate: contracte de servicii și acte adiționale, foi de ieșire din Centru pe perioadă determinată, acte medicale (bilete de externare, scrisori medicale), angajamente de plată, cupoane de pensie, Regulamentul Centrului, semnat de beneficiar și/sau aparținător, Plan individualizat de asistență și îngrijire, Fișă de evaluare socio-medicală, anchetă socială, copii acte identitate și de stare civilă, acorduri (de folosire a imaginii, privind datele personale etc.) ș.a.m.d.. Totuși, unele documente (de ex. fișa de evaluare socio-medicală) **nu aveau consemnate data întocmirii/completării sau perioada de valabilitate a documentului.** De asemenea, **unele Fișe socio-medicale nu erau completate cu toate datele beneficiarului, conform rubricăției acesteia.** Privitor la acest aspect, **membrii echipei de vizitare consideră că documentele de evaluare întocmite trebuie să conțină informații privind data efectuării evaluării, precum și informații privitoare la valabilitatea documentului.** De asemenea, **acestea ar trebui completate cu toate datele, conform rubricăției.**

Dosarele de servicii conțineau următoarele documente: Fișe de reevaluare – întocmite anual sau ori de câte ori era nevoie, Planul individualizat de asistență și îngrijire, Fișe de monitorizare a serviciilor integrate (terapie medicală, terapie de recuperare și reabilitare funcțională, asistență și îngrijire psihologică, asistență socială și alte terapii conexe) etc. Toate fișele verificate conțineau informații descriptive, obiective și extinse ale situației beneficiarului, astfel încât reprezentau instrumente foarte utile pentru înțelegerea facilă a problematicei beneficiarului.

În ceea ce privește desfășurarea activităților cultural-educative, sportive, de petrecere a timpului liber și de socializare, s-a constatat că în Centru existau două săli pentru derularea activităților, dotate și mobilate excepțional. Cea mai mare dintre săli era utilizată mai ales pentru desfășurarea serbărilor și a evenimentelor cu public numeros, având o capacitate de câteva zeci de locuri. În exterior exista un spațiu generos unde beneficiarii se puteau plimba și relaxa. În Centru era amenajată o bibliotecă cu aproximativ 2000 de volume, într-un spațiu adecvat, dotat cu mobilier (fotolii) pentru persoanele care doreau să citească. Biblioteca era gestionată de o beneficiară, fostă bibliotecară. Existau aproximativ 10 cititori care citeau frecvent, precum și alți beneficiari care citeau ocazional.

Majoritatea camerelor erau dotate cu televizoare conectate la o rețea de cablu tv, dar existau și unii beneficiari care nu doreau televizor în cameră.



Beneficiarii erau implicați în activități de ergoterapie (activități practice) – confecționarea de ornamente pentru decorarea spațiilor de locuit, a spațiilor de relaxare, confecționarea de măștișoare, a ornamentelor de Crăciun etc. De asemenea, beneficiarii erau implicați în activități de autogospodărire, în funcție de dorințe și capacități – curățenie în curtea Centrului, cules de urzici, leurdă, diferite plante medicinale, plantat răsaduri în grădina de legume, plantarea, udarea și îngrijirea florilor din curtea Centrului, pregătirea zarzavaturilor pentru iarnă, prepararea unor feluri de mâncare după rețetele proprii etc. Toate activitățile menționate se desfășurau la propunerea și cu acordul beneficiarilor Centrului.

Beneficiarii participau și la activități organizate în exteriorul Centrului: ieșiri în aer liber, excursii cu autocarul - la Castelul Sturza de la Miclăușeni, Mănăstirea Miclăușeni, Cheile Bicazului, plimbare cu vaporețul pe lacul Bicaz etc.

În funcție de preferințe și de capacitatea cognitivă, beneficiarii erau implicați în diverse activități de grup – jocuri de rummy, table, șah, scrabble, meloterapie, respectiv repetiții în cadrul corului căminului.

Referitor la existența facilităților esențiale pentru deplasare persoanelor cu deficiențe motorii s-a constatat că la intrarea în Centru exista rampă pentru accesul persoanelor care utilizau fotoliu rulant. De asemenea, accesul la etajele superioare era asigurat de 2 lifturi, iar pe holuri era instalat un sistem de mână curentă (bare orizontale de sprijin). În băile camerelor în care locuiau persoane cu deficiențe locomotorii au fost instalate dispozitive de adaptare și sprijin, la cererea beneficiarilor respectivi. Căminul dispunea de suficiente dispozitive de deplasare (fotolii rulante, cadre metalice și cârje) pentru toți beneficiarii care necesitau deplasarea cu ajutorul acestora și mai acordau sprijin și altor persoane, din comunitate, cu fotolii rulante. Conform datelor furnizate de personalul Centrului, 11 beneficiari se deplasau cu ajutorul fotoliului rulant, 16 beneficiari se deplasau cu ajutorul cadrelor metalice, iar 7 beneficiari foloseau cârje pentru deplasare.

Accesul beneficiarilor la activități moral-religioase era asigurat prin existența unei capele încăpătoare în Centru, unde oficia slujbe și alte activități ecleziastice un preot pensionar care locuia la mănăstirea Văratice, aflată în apropierea Centrului. Preotul venea în Centru în fiecare duminică, cu ocazia sărbătorilor religioase, dar și la solicitarea beneficiarilor. Beneficiarii care doreau și se puteau deplasa participau la slujbele oficiate la biserica de la Mănăstirea Văratice, aflată în apropierea Centrului. În cadrul ședințelor de informare a beneficiarilor se purtau discuții referitoare la posturile religioase și se întocmeau liste cu cei care doreau să postească, care erau ulterior transmise la bucătărie pentru întocmirea meniurilor specifice de post. Întâlnirile de informare erau consemnate în Registrul de procese verbale pentru ședințele cu beneficiarii, unde existau și listele cu participanți și semnăturile acestora.

În ceea ce privește parteneriatele și colaborările cu organizații neguvernamentale, instituții, sau persoane fizice, pentru finanțarea și asigurarea funcționării Centrului era încheiat un Protocol de colaborare între Comuna Agapia, Mitropolia Moldovei și Bucovinei – Arhiepiscopia Iașilor prin Biroul de Asistență Socială al Centrului Eparhial Iași și Sfânta Mănăstire “Adormirea Maicii Domnului” Văratice, comuna Agapia.

### **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**

##### **a) Primarului comunei Agapia, județul Neamț să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Analizarea posibilității emiterii unei dispoziții, în care să fie numite categoriile de personal cărora le este permis accesul la dosarele beneficiarilor, precum și alte condiții referitoare la accesul și utilizarea informațiilor din dosare.
2. Actualizarea informațiilor disponibile pe site-ul Primăriei Comunei Agapia privind activitatea Căminului pentru Persoane Vârstnice Văratec, comuna Agapia, județul Neamț.
3. Finalizarea procedurii de achiziție a instrumentului standardizat de evaluare a deteriorării cognitive, necesar în procesul de evaluare clinică a beneficiarilor.

##### **b) Conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Văratec, comuna Agapia, județul Neamț să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Întocmirea unui Registru privind decesele, conform procedurilor în vigoare.
2. Continuarea desfășurării, în mod permanent, a unor instruirii și formări profesionale cu privire la gestionarea situațiilor neprevăzute, precum și la legislația națională și internațională privind drepturile omului.
3. Păstrarea dosarelor personale ale beneficiarilor în fișete sau dulapuri închise, astfel cum prevăd standardele minime de calitate obligatorii aplicabile căminului.
4. Consemnarea datelor de întocmire și a perioadei de valabilitate pentru toate documentele de evaluare (fișe de evaluare) întocmite în Centru, precum și completarea acestora cu toate datele, conform rubricăției și prevederilor standardelor minime de calitate.
5. Continuarea acțiunilor de formare profesională a angajaților, cu adăugarea unor tematici cum ar fi: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; comunicarea și relaționarea cu persoanele vârstnice.