



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind  
prevenirea torturii – MNP*

Aprob,  
Avocatul Poporului,

Renate Weber



## Raport

privind vizita desfășurată la Căminul Bunicilor Confidence, Oraș Mihăilești, județul Giurgiu

### Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Căminul Bunicilor Confidence, județul Giurgiu, 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 dintr-un reprezentant al instituției Avocatul Poporului, doi colaboratori externi și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat **la data de 30 martie 2023 o vizită clasică la Căminul Bunicilor Confidence, situat în Orașul Mihăilești, județul Giurgiu.**

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 Dumitrescu Florina Cristiana - colaborator extern medic, doamna Cleopatra Heroi - colaborator extern specialist asistent social, doamna Cleopatra Heroi - colaborator extern asistent social, precum și doamna Georgiana Chiriță - reprezentant al Organizației Neguvernamentale "Asociația ANAIS".

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanți din cadrul Căminului Bunicilor Confidence (Căminul), respectiv cu: doamna Tănase Luiza Gabriela - administrator Cămin, doamna Ursu Valentina - asistent social și cu doamna Alexandru Maria - asistent medical.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Căminului Bunicilor Confidence și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia s-au constatat următoarele:

Căminul Bunicilor Confidence este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale S.C. Lumyr Management Group S.R.L., cu o capacitate de 60 locuri, ce asigură găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber.

Căminul deține licența de funcționare ca serviciu social, începând cu data de 13.04.2020, 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, cu condiția îndeplinirii cerințelor și condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe



minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

În calitate de furnizor de servicii sociale, S.C. Lumyr Management Group S.R.L era acreditată conform Certificatului de Acreditare seria AF nr. 006120, eliberat la data de 09.01.2020.

La data efectuării vizitei, numărul beneficiarilor existenți în Cămin era de 33 (femei și bărbați), cu vârsta cuprinsă între 65 și 93 ani, majoritatea beneficiarilor fiind independenți. Astfel, Căminul nu se confrunta cu fenomenul de supraaglomerare.

Beneficiarii erau persoane care au împlinit vârsta de pensionare prevăzută la art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată.

Cu o capacitate de 60 locuri (15 dormitoare cu 1-4 paturi), amplasate la etajul 1 și etajul 2 al imobilului, Căminul oferea persoanelor vârstnice posibilitatea de a petrece timpul liber atât în afara, cât și în interiorul clădirii.

#### ***Referitor la condițiile de cazare***

La data efectuării vizitei, Căminul 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 necesară, potrivit reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate; să prevină și să trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire.

De asemenea, scopul Căminului era asigurarea 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 excluziune socială, admise în Centru, pe perioadă nedeterminată.

Totodată, misiunea Căminului era aceea de a asigura beneficiarilor: 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 și cultură; un program adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților; socializarea beneficiarilor, respectiv 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.

La momentul efectuării vizitei, Căminul era alcătuit din:

- Subsol, prevăzut cu 2 camere pentru depozitarea și păstrarea diverselor materiale și a obiectelor necesare pentru buna desfășurare a activității în cadrul unității vizitate;
- Parter, prevăzut cu sală de mese/activități (dotată cu: bar recepție, 15 mese pentru servit hrana, 29 de scaune, canapea cu două fotolii, televizor, aer condiționat și panou pentru expunerea lucrărilor beneficiarilor realizate în orele de activități recreative) și bucatarie (dotată cu: 3 frigidere pentru legume/carne/lactate, convectomat, fripteuză, cuptor, aragaz, două mese, dulapuri pentru depozitarea accesoriilor de bucatarie, cuptor microunde, încăpere pentru depozitarea veselei și a tacamurilor);
- Etaj 1, prevăzut cu 12 camere, respectiv: *camera nr. 1* - cabinet medical dotat cu grup sanitar pentru personal, frigider pentru medicamente, mobilier pentru depozitarea dosarelor beneficiarilor și pentru ustensile medicale și pat pentru consultații; *camera nr. 2* - birou dotat cu mobilier pentru depozitarea și păstrarea documentelor, canapea, 2 fotolii, masuță și grup sanitar; *camerele de la nr. 3 la nr. 9* - dormitoare pentru beneficiari dotate corespunzător: 2 paturi, 2 noptiere, 1 dulap pentru haine, 2 veioze, televizor, mini-frigider, aer conditionat, buton de alarma și baie; *camera nr. 10* - depozitare și păstrare lenjerii; *camera nr. 11* - depozitare și păstrare detergenți/soluții de curățenie; *camera nr. 12* - centrala proprie a Căminului;
- Etaj 2, prevăzut cu 12 camere, din care: *cameră* cu destinație de spălătorie; *camera nr. 1* - dormitor beneficiar; *camera nr. 2* dormitor pentru o angajată a Căminului; *camerele de la nr. 3 la nr. 8* - dormitoare pentru beneficiari dotate corespunzător; *camera nr. 9* - aflată în renovare;



*camera nr. 10* - dormitor pentru beneficiari dotat corespunzător; *camera nr. 11* - dormitor pentru o angajată a Căminului.

-Terasă, folosită atunci când condițiile meteorologice permite acest lucru.

Unitatea vizitată era prevăzută cu lift pentru persoane, scări pentru acces la etaj, rampă de acces pentru beneficiarii cu deficiențe ale aparatului locomotor, terasă acoperită dotată cu mese și scaune pentru servirea meselor în sezonul cald sau pentru relaxare, sonerie amplasată la intrarea în Cămin și 6 hidranți, poziționați pe holuri.

Beneficiarii erau cazați la etajul 1 și etajul 2 al imobilului, în camere prevăzute cu grup sanitar (dotat cu: cabină de duș, toaletă, chiuvetă, oglindă, vas wc, scaun multifuncțional și mână curentă - acolo unde era cazul), cu obiecte de mobilier (dulapuri pentru depozitare îmbrăcăminte, noptiere pentru obiecte proprii de igiena personală și orală), televizor, veioze, aparat aer condiționat, buton de alarmă/solicitare și masă cu scaune.

Pentru beneficiarii care nu se puteau deplasa erau puse la dispoziție scaune rulante și bastoane cadru sau primeau ajutor unilateral sau bilateral din partea personalului angajat al Căminului.

Camerele erau personalizate și decorate cu tablouri, poze, afișe sau flori; erau spațioase și luminoase și asigurau o atmosferă caldă, familială.

Toate instalațiile sanitare erau funcționale, iar furnizarea căldurii era realizată cu ajutorul unei centrale proprii cu gaz și a caloriferelor montate în toate spațiile Căminului, pentru distribuirea căldurii.

De asemenea, iluminare artificială și lumina naturală erau asigurate fiecărui beneficiar în mod corespunzător.

Totodată, beneficiarii aveau acces la telefonul de serviciu, internet și poștă, precum și la saltele antiescară aflate în gestiunea Căminului.

### ***În ceea ce privește asistența medicală***

Cabinetul medical era organizat și dotat conform standardelor naționale legale și dispunea de pat de consultații, aparat de urgență, tensiometru, stetoscop, termometru, pulsoximetru, glucometru, concentrator de oxigen, aspirator pentru secrețiile traheobronșice etc..

În cadrul compartimentului medical își desfășurau activitatea trei asistente medicale, dintre care două erau angajate cu contract individual de muncă, iar cea de-a treia avea încheiat un contract





de voluntariat. Una dintre asistente îndeplinea funcția de asistent șef și coordona activitatea compartimentului medical.

Căminul nu avea un medic angajat, dar beneficia de serviciile acordate de un medic generalist și un medic psihiatru prin contract de colaborare. Medicul psihiatru evalua beneficiarii săptămânal, iar medicul generalist consulta beneficiarii în fiecare zi de marți. O parte dintre beneficiari erau înscriși la medicul de familie care colabora cu unitatea medicală. În cazul necesității unui consult interdisciplinar într-o altă specialitate decât a medicilor colaboratori, familia beneficiarului era informată despre recomandarea de consult a medicului generalist, iar membrii familiei programau beneficiarul pentru evaluare la un cabinet de specialitate (sau solicitau un consult în Cămin, dacă beneficiarul era nedepasabil) și, ulterior, procurau medicația recomandată în urma consultului. În cazul urgențelor medicale, se solicita Ambulanța prin 112, toate aceste evenimente fiind consemnate de asistenta medicală de serviciu în Raportul asistenților medicali.

Rețetele compensate pentru afecțiunile cronice erau întocmite de către medicul de familie și de către medicul psihiatru, lunar sau o dată la 3 luni, în funcție de patologia fiecărui beneficiar. Familiile beneficiarilor achiziționau medicamentele în baza prescripțiilor medicale. Toate medicamentele erau recepționate în unitatea vizitată prin intermediul cabinetului medical, în baza unui proces-verbal de predare-primire. La nivelul cabinetului medical exista un aparat de urgență dotat cu medicație necesară afecțiunilor acute și subacute. Necesarul de medicamente pentru aparatul de urgență se întocmea săptămânal.

Beneficiarii erau monitorizați zilnic de asistentele medicale care notau valorile funcției cardio-vasculare în foile de monitorizare ale acestora. În cazul beneficiarilor cu afecțiuni complexe, acutizări ale bolilor cronice sau boli acute și subacute, monitorizarea era mai frecventă și cuprindea evaluarea mai multor parametrii, precum: frecvența respiratorie, concentrația venoasă de oxigen etc.

În cabinetul medical era întocmit un Registru de consultații medicale în care medicul generalist completa datele beneficiarilor consultați, diagnosticul și recomandările de tratament. Medicul psihiatru ținea o evidență separată a consulturilor într-un caiet separat. **Paginile Registrului nu erau numerotate, iar consulturile efectuate nu se regăseau în fișele medicale ale beneficiarilor.**



În cadrul Căminului se recoltau probe pentru analize uzuale o dată la fiecare 3 luni sau la nevoie mai frecvent, la recomandarea medicului.

Majoritatea beneficiarilor cu afecțiuni/deficite locomotortii dispuneau de saltele antiescară aduse de familie. Beneficiarii imobilizați erau asistați și supravegheați de personalul medical și de infirmiere pe durata servirii mesei și pentru îndeplinirea nevoilor individuale.

În cazul decesului unui beneficiar, familia era informată telefonic. Dacă defunctul era cazat într-o cameră comună cu alți beneficiari, aceștia erau relocați în alte camere, persoana decedată fiind preluată de firma de pompe funebre în maxim 2 ore de la constatarea decesului. Certificatul de constatare a decesului era eliberat de medicul de familie sau de un medic legist adus de familie în Cămin, conform relatărilor personalului medical. În cazul în care se solicita Ambulanță pentru resuscitare, decesul era constatat de medicul de pe Ambulanță.

#### ***Cu privire la activitatea psiho-socială***

Activitatea de asistență socială se realiza cu un asistent social angajat al Căminului. Echipa de vizită a remarcat faptul că toate documentele elaborate în întreg procesul de furnizare a serviciilor sociale erau completate într-un mod profesionist.

Asistentul social era înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și realiza activități în conformitate cu atribuțiile stabilite și treapta de competență deținută (principal), fiind respectate prevederile Legii nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social, cu modificările și completările ulterioare.

De asemenea, asistentul social respecta obligația de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.

Echipa multidisciplinară era compusă din: administrator firmă, în calitate de coordonator al Căminului, medic, asistent medical și asistent social. Echipa menționată avea ca atribuții atât evaluarea beneficiarilor din punct de vedere social și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire.

Totodată, pentru fiecare beneficiar era desemnat ca responsabil de caz, asistentul social.

Din analiza Registrului de evidență a beneficiarilor, s-a constatat că, în anul 2022, au fost admise în Cămin un număr de 32 persoane vârstnice, iar în anul 2023, până la data efectuării vizitei, au fost admise un număr de 8 persoane (majoritatea de la domiciliu).

Cu privire la numărul ieșirilor, echipa de vizită a constatat că în Registrul de evidență a ieșirilor din Cămin erau înregistrate, pentru anul 2022, un număr de 13 ieșiri (10 decese și 2





reintegrări în familie), iar pentru anul 2023, era înregistrată o singură ieșire ca urmare a solicitării de reintegrare în familie.

Pentru situațiile de reintegrare în familie, asistentul social a informat în scris serviciul public de asistență socială din cadrul autorității locale de la domiciliul beneficiarului în vederea luării în evidență pentru acordarea, după caz, a unor măsuri de sprijin, conform nevoilor particulare ale persoanei vârstnice (art. 93 alin. 3 din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare).

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

Evaluarea inițială a beneficiarilor se realizase la admitere, informațiile fiind consemnate într-un formular al cărui model a fost stabilit în Cămin, în conținutul acestuia fiind precizate atât rezultatele evaluării și nevoile identificate, cât și data fiecărei evaluări.

Totodată, reevaluarea situației beneficiarului se realizase anual, precum și atunci când situația o impunea, respectiv dacă apăruseră modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului.

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

Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat că acestea erau organizate pe cele două componente (dosarul social și dosarul de servicii), fiind arhivate în spații corespunzătoare cu acces doar pentru echipa multidisciplinară.

Dosarele sociale cuprindeau, în mod corespunzător:

- documentele inițiale care au stat la baza stabilirii dreptului la serviciile sociale privind rezidența în unitatea vizitată (cererea solicitantului / reprezentantului legal / convențional; documente de identitate și de venituri ale beneficiarului; documente prin care s-a recomandat îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și / sau orice alte documente care



atestau situația beneficiarului și îi conferea dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu rezidențial);

- documentele elaborate ulterior, cum ar fi: decizia de admitere, contractul pentru acordarea de servicii sociale, angajamentul de plată și acordul privind utilizarea datelor cu caracter personal.

Dosarele de servicii cuprindeau următoarele documente: Fișa de evaluare a beneficiarului, Fișa de evaluare socio-medicală, Fișa de monitorizare servicii, Planul individualizat de îngrijire și asistență / Planul de intervenție etc..

În Fișa de evaluare / reevaluare a beneficiarului, se consemnau rezultatele evaluării, nevoile identificate și data fiecărei evaluări.

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

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

Documentele specifice fiecărui beneficiar erau particularizate și conțineau informații relevante și adaptate acestuia (obiective stabilite, activități, termene etc.), în conformitate cu prevederile Standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.

Căminul avea elaborate toate documentele specifice prevăzute de *Ordinul nr.29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.* În ceea ce privește existența procedurilor de lucru,



s-a constatat că erau elaborate procedurile obligatorii, precum: Procedura privind admiterea beneficiarilor, Procedura privind suspendarea serviciilor, Procedura privind încetarea furnizării serviciilor, Procedura privind asistența în stare terminal / în caz de deces, Procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență și Procedura privind sesizările și reclamațiile.

De asemenea, la nivelul unității vizitate erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, precum: Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de etică al personalului care lucra în serviciul social, Planul propriu de dezvoltare, Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, Planul de urgență în caz de retragere a licenței serviciului social și Planul anual de activități de socializare, integrare/reintegrare socială.

Totodată, erau elaborate atât Programul anual de instruire a personalului, cât și Programul anual de informare a beneficiarilor, care cuprindeau planificări ale sesiunilor de instruire / informare, fiind stabilite pentru fiecare lună teme de dezbateri.

În acest sens, au fost regăsite în Registrul de informare a beneficiarilor sesiuni cu privire, la: Ghidul beneficiarului, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul de Ordine Interioară, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de Etică, Planul de urgență, procedurile de lucru, **nefiind regăsite Sesiuni de informare a beneficiarilor atât cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, cât și cu privire la formularea de sesizări și reclamații referitoare la activitatea desfășurată în Cămin.**

Ghidul beneficiarului cuprindea date referitoare la Regulamentul de Organizare și Funcționare, serviciile și facilitățile oferite, precum și un rezumat al drepturilor și obligațiilor beneficiarilor.

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

De asemenea, unitatea vizitată avea elaborat și afișat un Program lunar de activități pentru promovarea vieții active, ce cuprindea activități care necesitau un minim efort fizic, mental și intelectual (pictură, puzzle, jocuri de șah, table, lectură, audiții muzicale etc.), iar în funcție de sezon, erau programate activități care se desfășurau în aer liber.



Planurile lunare cuprindeau activități de socializare și petrecere a timpului liber, precum; activități de terapie ocupațională; îmbunătățirea capacității de interrelaționare în cadrul grupului, a formării deprinderilor de comunicare eficientă verbală și nonverbală; menținerea relației cu familia; menținerea relației cu comunitatea. Activitățile menționate erau adaptate specificului vârstei și afecțiunilor beneficiarilor. S-a constatat un interes deosebit de antrenare a beneficiarilor în diferite activități de socializare, de grup, dar și în activități de terapie ocupațională.

Beneficiarii Căminului erau implicați în activități de socializare, vizionare programe tv, audiții muzicale și participare la organizarea zilelor de naștere sau alte evenimente importante, precum și la alte ritualuri creștine organizate în unitatea vizitată de către preotul din localitate.

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

Menținerea legăturii cu familia și mediul de suport era realizată prin convorbiri telefonice permanente și vizite ale familiei, fiind permis accesul în spațiile de socializare din interior sau exterior, dar și în camera beneficiarului. De asemenea, o parte a beneficiarilor dețineau telefoane mobile proprii, menținând legătura cu familia, iar cei care nu aveau astfel de aparate telefonice sau nu știau să le folosească solicitau sprijinul personalului angajat pentru a suna familia sau prietenii. În principal, informațiile despre beneficiari erau furnizate de asistentul medical de serviciu.

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

Activitățile de socializare ale beneficiarilor erau stabilite în funcție de nevoile acestora și se efectuau în conformitate cu planul individual de asistență și îngrijire stabilit, ținându-se cont de posibilitățile, resursele și preferințele beneficiarului.

În cadrul activităților Căminului, se aplicau periodic Chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor. Din analiza acestor chestionare a rezultat că serviciile sociale oferite au corespuns cu nevoile identificate ale beneficiarilor.





Totodată, unitatea vizitată a oferit servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, nefiind consemnate evenimente deosebite.

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

### *Alte aspecte*

Furnizorul de servicii sociale S.C. Lumyr Management Group S.R.L. avea încheiate contracte de prestări servicii cu mai multe entități, cum ar fi: Salserv - salubritate, Pompe funebre - decese, Firmă specializată în prestarea serviciilor de dezinsecție, Protecția Muncii - Securitate și Sănătate în Muncă/Prevenirea și Stingerea Incendiilor, Digi - cablu TV și internet, Bella Scutece, Distrigaz, Enel Muntenia - electricitate, Apa Nova - rețeaua de apă și Stericycle - colectarea deșeurilor periculoase.

De asemenea, la nivelul Căminului erau alcătuite următoarele registre de: informare a beneficiarilor, perfecționare personal, intrări beneficiari, ieșiri/decese beneficiari, arhivare dosare beneficiari, sesizări și reclamații, abuz, incidente deosebite, vizite și de corespondență cu alte instituții.

Totodată, programul de activități al Căminului se desfășura astfel: 6.00-7.00, schimbarea lenjeriei de unică folosință a beneficiarilor; 7.00 - 8.00, program de dimineață (spălare mâini, față și dantură), dezbracat pijamale, îmbrăcat haine de zi. Persoanele imobilizate erau așezate în scaunele rulante și coborâte în sala de mese, iar beneficiarii deplasabili erau însoțiți de personalul angajat al Căminului; 8.30- 9.30, servire mic dejun (beneficiarii care nu puteau servi micul dejun erau ajutați de personalul angajat al unității vizitate; 9.30 - 10.30, administrare tratament, perfuzii, schimbare lenjerie de unică folosință beneficiari și alte activități desfășurate în sprijinul acestora; 11.00, servire gustare; 11.15- 13.30, perioadă de relaxare pentru beneficiari: unii beneficiari participau la activități de colorat, pictat, realizat diverse obiecte handmade, iar cei care doreau se puteau relaxa în curtea interioară a Căminului, dacă vremea o permitea; alți beneficiari se uitau la televizor, citeau, se odihneau, croșetau sau pur și simplu socializau între ei discutând pe diverse teme de interes; 13.30 – 14.00, curățenie realizată de către personalul angajat și igienizarea camerelor beneficiarilor; 14.00 - 17.00, participare la sedințe de recuperare funcțională; 15.00 - 17.00, toaletare personală a beneficiarilor în funcție de programul de baie realizat la începutul lunii; 17.00-18.00, relaxare beneficiari; 18.30-19.30, servire cină; 19.30, administrare



tratamentului, schimbarea lenjeriei de unică folosință și pregătirea pentru somn, schimbarea în pijamale, spălat dinți, fata etc.; 20.30, stingerea.

Beneficiarii erau supravegheați pe timpul nopții de un asistent medical și infirmiere.

Programul de vizită pentru aparținătorii beneficiarilor era afișat și se efectua săptămânal, de luni până duminică, în intervalul orar 10:00 - 20:00.

Urmare vizionării Căminului, echipa de vizită a constatat că **activitatea de curățenie desfășurată în unitatea vizitată a fost deficitară, produsele folosite pentru spălarea podelelor fiind necorespunzătoare (lăsau urme după spălare, iar podelele erau lipicioase).**

De asemenea, **aerisirea spațiilor nu era efectuată corespunzător, astfel încât, la momentul efectuării vizitei se simțea prezența unui miros neplăcut pe holuri și în unele camere destinate cazării.**

La momentul efectuării vizitei, meniul a fost următorul: *mic dejun* - sandvișuri cu parizer, brânză topită/gem/unt, iar la alegere cafea, ceai sau lapte și apă; *gustare* - napolitane; *prânz* - ciorbă cu carne de porc și mâncare de mazăre cu carne de pui; *cină* - cartofi gratinați.

Căminul se aprovizionează de la Metro, alimentele fiind ulterior livrate și depozitate în spațiile special amenajate de către personalul angajat al unității vizitate.

Hrana era preparată de către bucătarul angajat, care avea toate actele întocmite și analizele efectuate la zi, pentru exercitarea profesiei menționate.

### **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 Căminului Bunicilor Confidence**

**să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Organizarea sesiunilor de informare a beneficiarilor atât cu privire la tipurile de abuz, modalitatea de identificare și sesizare a eventualelor abuzuri sau alte forme de tratament degradant, cât și cu privire la formularea de sesizări și reclamațiile referitoare la activitatea desfășurată în cămin.





2. Achiziționarea unor produse corespunzătoare în vederea efectuării activității de curățenie în Cămin.

3. Aerisirea tuturor spațiilor Cămiului, astfel încât să persiste un miros plăcut pe holul principal și în camerelor beneficiarilor.

4. Întocmirea unui Registru unic de consultații pentru toate consultațiile efectuate în Cămin de către medicii colaboratori și numerotarea paginilor acestuia.

5. Menționarea lunară, în Fișele de observație medicală, a stării de sănătate fizică și/sau psihică a beneficiarilor și a eventualelor modificări terapeutice.

București, 11 mai 2023



