



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind  
prevenirea torturii - MNP

Aprob,  
Avocatul Poporului

Renate Weber



*Raport*

*privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru  
Persoane Adulte cu Dizabilități Armonia, Budăi – Podu Iloaiei,  
județul Iași*

**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 10.04.2023, a fost efectuată o vizită la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități - C.I.A.P.A.D. Armonia, Budăi – Podu Iloaiei, județul Iași**, având ca obiective verificarea condițiilor de cazare și a tratamentului aplicat beneficiarilor în vederea consolidării protecției acestora împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante și a exercitării fără discriminare a drepturilor și libertăților fundamentale, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție (MNP), care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa de vizitare a fost formată din: doamna \_\_\_\_\_ și domnul \_\_\_\_\_ consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului, domnul \_\_\_\_\_ medic, precum și doamna \_\_\_\_\_ - psiholog, reprezentant al Asociației Alternative Sociale Iași.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

C.I.A.P.A.D. Armonia este înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului – DGASPC Iași. Are sediul în localitatea Budăi, nr. 124, orașul Podu Iloaiei, județul Iași și face parte din Centrul de Servicii Sociale Budăi.

Serviciul social C.I.A.P.A.D. Armonia, cod serviciu social 8790 CR-D-I, este acreditat conform Certificatului de acreditare seria AF, nr. 1110/23.05.2014. De asemenea, serviciul deține licența de funcționare seria LF, nr. 902 emisă de M.M.F.P.S.P.V., fiind autorizat să funcționeze pe o perioadă de 5 ani, de la data de 08.10.2020, până la data de 07.10.2025. La data efectuării vizitei, Centrul deține autorizațiile și avizele de funcționare în termen de valabilitate.

C.I.A.P.A.D. Armonia este un serviciu social cu cazare, de interes județean, cu o capacitate de 48 de locuri, fiind reorganizat în baza Hotărârii nr. 432/23.11.2022 a Consiliului Județean Iași, privind reorganizarea DGASPC Iași, începând cu 01.01.2023.

Centrul își desfășoară activitatea cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale și de

Legea nr. 448 din 6 decembrie 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Standardul minim de calitate aplicabil este Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Principiile specifice care stau la baza prestării serviciilor sociale în cadrul C.I.A.P.A.D. Armonia sunt următoarele:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;
- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor modele de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont după caz, de vârstă și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitate de exercițiu (cu respectarea legii sănătății mintale), a protecției persoanelor cu tulburări psihice și a Codului Civil;
- h) facilitarea menținerii relațiilor personale ale beneficiarului și a contactelor directe, după caz, cu frații, părinții, alte rude, prieteni, precum și cu alte persoane față de care acesta a dezvoltat legături de atașament;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanentă pentru identificarea soluțiilor de integrare în familie sau, după caz, în comunitate, pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesionale, prin echipe pluridisciplinare;
- m) asigurarea confidențialității și a eticii profesionale;
- n) primordialitatea responsabilității persoanei și familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- o) colaborarea Centrului cu serviciile de asistență socială de la nivelul județului Iași.

Capacitatea aprobată a Centrului era de 48 de locuri, la data efectuării vizitei fiind internate 48 de persoane (23 bărbați și 25 femei), 47 fiind prezente în unitate. Din informațiile primite de la personalul Centrului, a reieșit că o persoană era învoită pentru a merge acasă, la familie.

Majoritatea beneficiarilor erau din județul Iași, dar erau înregistrați și beneficiari din alte județe ale țării, cum ar fi Vaslui și Brașov.

Admiterea în Centru se făcea conform procedurii de admitere, fiecare beneficiar având întocmit un dosar, denumit Dosar personal. După analiza unor astfel de dosare, membrii echipei de vizitare au reținut că acestea erau conforme și complete, conțineau documentele obligatorii, printre care: cererea beneficiarului/reprezentantului legal; copii ale actelor de stare civilă; acte doveditoare privind veniturile; ancheta socială; acte medicale; dispoziția/hotărârea de admitere în Centru; contractul de furnizare servicii; alte documente relevante pentru situația și evoluția beneficiarului în Centru. Membrii echipei de vizitare au reținut că, la dosarele beneficiarilor, certificatele/deciziile de încadrare în grad de handicap erau în termen de valabilitate.

La data efectuării vizitei, Centrul funcționa cu un număr de 49 de posturi, conform H.C.J. Iași nr. 432/23.11.2022, având următoarea structură: 1 șef centru, 1 asistent social, 1 psiholog, 1 maseur, 4 posturi pedagog de recuperare, 5 posturi de asistent medical, 28 posturi de infirmier, 1 administrator, 2 bucătari, 3 muncitori bucătărie, ¼ magaziner și 1 post spălătoreasă. **Conform observațiilor membrilor echipei de vizitare, prin H.C.J. Iași nr. 432/23.11.2022, fusese eliminat din Statul de funcții postul de kinetoterapeut, astfel că toți cei 88 de beneficiari ai Complexului de servicii Budăi (Centrul Armonia și Centrul Speranța) erau deserviți doar de maseurul din cadrul Centrului Armonia, fără a primi servicii de kinetoterapie. De asemenea, erau vacante 1 post de psiholog și 10 posturi de infirmier. Având în vedere cele de mai sus, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersuri pentru ocuparea posturilor vacante, precum și pentru asigurarea în mod corespunzător a serviciilor de kinetoterapie, motivat de faptul că acestea reprezintă o componentă fundamentală a asistenței generale acordate beneficiarilor Centrului, prin introducerea în statul de funcții a unui post de kinetoterapeut și prin amenajarea unui cabinet de kinetoterapie într-un spațiu adecvat, dotat cu aparatele necesare asigurării unor terapii corespunzătoare tuturor beneficiarilor.**

La nivelul Centrului de Servicii exista întocmit un Plan anual de formare profesională pentru personalul angajat, care cuprindea diverse teme de instruire (Respectarea drepturilor beneficiarului; Manualul de proceduri; ROF, ROI și Cod Etic; Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și efectuarea activităților de menținere/dezvoltare a deprinderilor de comunicare; Asistență și îngrijire pentru persoanele cu mobilitate redusă; Manevrarea/transferul beneficiarului imobilizat), pentru toate categoriile de personal.

**Membrii echipei de vizitare au reținut că în Planul anual de formare profesională nu erau inserate și teme cum ar fi: Tehnici de dezescadare în situații de criză; Prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență și abuz; Prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de tortură, tratamente crude sau inumane; Respect pentru diversitate. Cu privire la acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră oportun să se continue acțiunile de formare profesională și să se completeze Planul anual de formare profesională și cu tematici cum ar fi: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de**



**exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități și egalitatea de șanse.**

Pavilionul pentru cazarea beneficiarilor era o clădire construită în anul 2013, formată din subsol, parter și etajul 1, fiind dotată pe fiecare etaj cu sală de activități comune, camere de cazare, birouri pentru personal, cabinet medical și spații de depozitare.

Dormitoarele erau luminoase și încăpătoare (20 mp), asigurând suprafața legală de 6 mp pentru fiecare beneficiar. Geamurile mari asigurau ventilația naturală necesară, iar sistemul de încălzire era format dintr-o centrală pe gaze, care asigura apa caldă și căldura.

Camerele erau dotate cu câte 3 paturi, noptiere și masă cu scaune, iar lenjeria de pat era curată și în stare bună. Fiecare dormitor era dotat cu baie, corespunzător amenajată: chiuvetă, vas de toaletă, 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.

Sălile de mese (câte una pe fiecare etaj) erau organizate în cadrul sălilor de activități comune, care aveau amenajată câte o secțiune pentru servirea mesei. Existau suficiente mese și scaune pentru ca toți beneficiarii să servească masa într-o tură, fiind organizate și circuite pentru respectarea normelor sanitare (spații de distribuire a hranei, elevator pentru hrană 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 și magaziile erau localizate la subsolul clădirii, fiind dotate adecvat cu mașini de gătit, cuptor electric, mobilier din inox, robot de bucătărie, lăzi frigorifice, vitrine frigorifice, frigidere, cântare etc.

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 și Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare etc. S-a 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 periodic, o dată la 2-3 luni, că nu s-au înregistrat cazuri de tortură, sesizări, respectiv cazuri de abuz.

În ceea ce privește Registrul de incidente deosebite, acesta cuprindea câteva înscrisuri, în anul 2022, cu privire la **cazuri de agitație psihomotorie cu agresivitate fizică și verbală asupra personalului sau beneficiarilor, distrugere de obiecte, decese și episoade de decompensare în schizofrenie. Având în vedere acest aspect, în scopul asigurării siguranței beneficiarilor și personalului angajat, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile legale pentru intensificarea supravegherii beneficiarilor cunoscuți ca având comportamente agresive.**

**Referitor la acordarea asistenței medicale**, C.I.A.P.A.D. Armonia avea un cabinet medical dotat cu mobilier (pat consultații, dulap de medicamente și birou), instrumentar medical, aparat de urgență aprovizionat cu medicamentele și materialele necesare. **Membrii echipei de vizitare au observat că dulapul în care erau depozitate medicamentele psihotrope nu era securizat și nu avea afișat conținutul. Drept urmare, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersuri pentru depozitarea medicamentelor psihotrope în mod corespunzător.**

De asemenea, aparatul de urgență nu respecta prevederile legale referitoare la organizarea și componența acestuia, fiind identificate unele medicamente care nu trebuiau depozitate în această zonă. **Membrii echipei de vizitare consideră necesar să se ia măsuri pentru conformarea la prevederile legale referitoare la organizarea aparatului de urgență.**

Cu privire la instrumentarul medical, membrii echipei de vizitare au reținut că **era necesar să se doteze Centrul cu glucometru pentru uz general și cântar.**

Centrul avea Autorizație Sanitară de Funcționare emisă de Direcția de Sănătate Publică Iași, precum și Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor emis de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Iași pentru recepționarea și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final în incinta localului.

Referitor la personalul medical, Centrul nu avea medic angajat, beneficiarii fiind înscriși pe lista unor medici de familie din Valea Lupului și Hârlău, care ofereau serviciile medicale necesare, la cabinet (pentru beneficiarii deplasabili), sau se prezentau în Centru când era necesar. Nu era angajat medic psihiatru, însă se colabora în mod corespunzător cu un medic psihiatru din cadrul Institutului de Psihiatrie Socola Iași, care asigura serviciile de specialitate ori de câte ori era solicitat.

Ca personal medical conform statului de funcții al DGASPC Iași, prevăzut în Hotărârea Consiliului Județean Iași nr. 432 din 23.11.2022, se regăseau următoarele posturi: 4 asistente medicale, 1 maseur și 28 infirmiere. **Conform informațiilor furnizate de către personalul Centrului, erau vacante 10 posturi de infirmieră. Având în vedere acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersuri pentru ocuparea posturilor vacante.**

În ceea ce privește asistența stomatologică, aceste nevoi erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la diverse cabinete stomatologice din municipiul Iași.

În Centru erau internate 48 de persoane, cu vârsta cuprinsă între 27 și 93 de ani, încadrate în categoria persoanelor cu handicap și care prezentau multiple afecțiuni cronice, dintre care: boli neuropsihice - retard mental sever sau profund, accident vascular cerebral, schizofrenie, demență, encefalită, epilepsie, alte sindroame paralitice, dar și afecțiuni somatice: cardio-vasculare – hipertensiune arterială, diabet zaharat, coxartroză, gonartroză, artrită reumatoidă seropozitivă. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap din care: gr. I – 18 cazuri, gr. II – 18 cazuri, gr. III - 12. De asemenea, în Centru erau internați și doi beneficiari cu amputație de membru inferior.



Fiecare beneficiar avea întocmită câte o foaie de observație clinică în care se afla documentația medicală a acestuia, cu precizarea diagnosticelor, consultațiilor de specialitate, biletele de trimitere, scrisorile medicale, tratamentele aplicate, evoluția cazului, monitorizarea funcțiilor vitale. De asemenea, fiecare beneficiar cu discernământ sau reprezentanții acestora exprimau un consimțământ informat pentru îngrijire și tratamente medicale prin care erau de acord cu serviciile recomandate.

Au fost studiate fișele de monitorizare a stării de sănătate a beneficiarilor care conțineau: diagnosticile acestora, tratamentele indicate de medici, o evidență a internărilor, a situațiilor de risc. Fiecare beneficiar avea în cadrul acestei fișe notat tratamentul primit cu indicarea numelui medicamentului, a dozei, a modului și a ritmului de administrare.

Au fost studiate și rapoartele de tură ale asistentelor medicale care conțineau informații despre: evoluția generală a beneficiarilor, cu explicații mai detaliate în cazul beneficiarilor cu diagnostice mai severe; realizarea monitorizării tensiunii arteriale, frecvența cardiacă, temperatura și a stării generale; realizarea tratamentelor medicamentoase în cazurile cronice, în cazurile acute și a pansamentelor; supravegherea igienei personale, efectuarea curățeniei în camere, grupuri sanitare, băi, supravegherea activității de preparare și distribuire a hranei. Din relatările personalului medical, a rezultat faptul că exista o evidență a ciclului menstrual a persoanelor active sexual, acestea primind anticoncepționale. De asemenea, nu s-au înregistrat în anul 2022 cazuri de sarcini în rândul beneficiarelor Centrului.

Exista un Registru de evidență a solicitărilor prin serviciul unic de urgență 112 în care erau consemnate câteva cazuri în anul 2022. Erau situații de agitație psihomotorie, traumatisme și / sau episoade de decompensare în schizofrenie.

Erau întocmite condici de prescripții medicamente și materiale sanitare semnate de persoanele care eliberau și, respectiv, de cele care primeau produsele respective. Conducerea Centrului a pus la dispoziția echipei de vizitare și condica de prescripții a medicamentelor cu regim special (antipsihotice, hipnotice și anxiolitice). Marea majoritate a beneficiarilor primeau tratamente de lungă durată pentru afecțiunile psihiatrice și neurologice cronice. **Erau scheme de tratament care cuprindeau mai multe medicamente în care exista cel puțin o substanță activă de tip psihotrop sau neurotrop, toate acestea putând determina multiple efecte secundare. Având în vedere aceste aspecte, echipa de vizitare consideră necesară o monitorizare atentă a beneficiarilor din punct de vedere a posibilităților efecte adverse ale medicației administrate.**

Unitatea asigura alimentația beneficiarilor, hrana fiind preparată în cadrul Centrului și servită în sălile de activități comune, care aveau amenajată câte o secțiune ca sală de mese. Centrul deținea spații adecvate preparării și păstrării alimentelor: bucătărie, magazii, dotate cu instalații și aparatură specifică: instalații pentru gătit, chiuvetă, frigider, lăzi frigorifice, hotă și altele.

C.I.A.P.A.D. Armonia asigura fiecărui beneficiar trei mese pe zi, la intervale echilibrate. Întocmirea meniului se efectua de către o echipă formată din asistent medical, gestor, bucătar și un reprezentant al beneficiarilor.

Regimurile alimentare erau întocmite în funcție de starea de sănătate a beneficiarilor, astfel încât să asigure o alimentație echilibrată, în conformitate cu preferințele și nevoile biologice specifice și regimurile recomandate de medic, fiind înregistrați 10 beneficiari la regim gastric/hepatic, 2 beneficiari la regim diabet și 10 beneficiari la regim hiposodat. Spre exemplificare, meniul comun cuprindea, la data efectuării vizitei, următoarele alimente: la micul dejun – cârnați porc, margarină, ceai și pâine; la prânz – ciorbă cu zarzavat, mâncărică de cartofi cu carne, gogoșari în oțet, eugenie și pâine; la cină: ghiveci în bulion cu cartofi, pâine, ceai. Pe perioada servirii mesei era asigurată supraveghere beneficiarilor, iar, în cazul modificărilor de apetit (dispariția, diminuarea, exagerarea și / sau refuzul alimentelor), era anunțată de urgență asistenta medicală de serviciu.

**Referitor la activitatea de asistență psihologică**, membrii echipei de vizitare au reținut faptul că în cadrul Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Armonia” nu exista un cabinet psihologic și un psiholog angajat (așa cum este prevăzut în ROF), serviciile psihologice fiind oferite de psihologul angajat în cadrul Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Speranța” (situat în proximitate), psiholog clinician atestat de Colegiul Psihologilor din România în treapta de specializare „specialist”. Acest specialist își desfășura activitatea în Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Adulte cu Dizabilități „Armonia” în zilele de Joi și Vineri, între orele 8:00 – 16:00.

Atribuțiile specifice psihologului cuprindeau următoarele aspecte:

- Conștientizează rolul său în echipa multidisciplinară și dezvoltă relații profesionale, de colaborare, pe orizontală și pe verticală;
- Realizează evaluarea psihologică inițială a beneficiarilor admiși în cadrul serviciului social, respectând termenele prevăzute în legislația în vigoare și participă la elaborarea fișei de evaluare împreună cu echipa multidisciplinară;
- Realizează reevaluări psihologice a beneficiarilor anual, sau ori de câte ori situația o impune și pentru instanțele judecătorești, poliție, etc.; participă/însoțește la audieri beneficiarii la solicitarea scrisă din partea poliției/instanței de judecată;
- Întocmește fișa beneficiarului pe servicii psihologice;
- Participă la elaborarea Planului personalizat sau alte planuri care se impun conform legislației în vigoare;
- Realizează consiliere psihologică individuală și de grup în vederea: dezvoltării comportamentului adecvat situațiilor sociale, dezvoltării atenției și gândirii pozitive, adecvarea emoțiilor, conștientizarea de sine, evitarea situațiilor de izolare socială și depresie, optimizarea și dezvoltarea personală, autocunoașterea, menținerea echilibrului psihoafectiv.
- Respectă Codul de etică a personalului contractual;
- Întocmește și înregistrează instrumentele de lucru necesare desfășurării activității;
- Participă la ședințele solicitate de specialiștii din cadrul DGASPC Iași sau de formare;
- Oferă îndrumare și sprijin pedagogilor de recuperare în stabilirea obiectivelor și activităților cuprinse în Planul Personalizat și în completarea instrumentelor de lucru;



- Oferă îndrumare și participă la desfășurarea programelor de terapie ocupațională (conform planificării săptămânale/lunare/anuale ) pe care pedagogii de recuperare le desfășoară, ținând cont de potențialul restant al beneficiarilor și le vizează;
  - Se informează despre starea generală a beneficiarilor (medicală, eventualele evenimente deosebite apărute în cadrul unității etc.);
  - Oferă consultanță psihologică și consiliere personalului din unitate și intervine în rezolvarea conflictelor la locul de muncă;
  - Participă la elaborarea procedurilor operaționale de lucru ale unității și le respectă;
  - Participă la întâlnirile organizate de șeful de centru cu echipa multidisciplinară în scopul analizării situației beneficiarului;
  - Aduce la cunoștința beneficiarului, în concordanță cu nivelul lui de înțelegere și cu gradul de dizabilitate, orice informație pertinentă referitoare la Planul Personalizat, precum și la modalitățile de aplicare propuse;
    - Poate face parte din Comisia Centrului;
    - Identifică opinia beneficiarului cu nevoi speciale (reacția psiho-afectivă, verbală, etc.)/a reprezentantului legal referitoare la informațiile menționate anterior și furnizează beneficiarului explicații referitoare la consecințele eventuale ale punerii în aplicare a opiniei sale, precum și a aplicării planului propus;
  - Se informează permanent, participă activ la întâlnirile de perfecționare organizate la DGASPC Iași, conferințe, întâlniri de lucru etc.;
  - Anunță de urgență șeful de centru când a luat la cunoștință de săvârșirea unui abuz asupra unui beneficiar de către alt beneficiar sau de către un angajat, în instituție sau în afara instituției;
  - Acționează în conformitate cu standardele specifice minime de calitate obligatorii existente, asumându-și rolurile corespunzătoare;
  - Aduce la cunoștința conducerii instituției orice disfuncții întâlnite care pot aduce prejudicii sănătății beneficiarilor din unitate;
  - Primește și soluționează și alte sarcini trasate și aprobate de conducerea instituției în limita competențelor profesionale pe care le are.
  - Îndeplinește sarcini/atribuții/responsabilități specifice postului în toate serviciile sociale din cadrul centrului de servicii sociale.

Atribuțiile psihologului privind relațiile interpersonale/comunicarea cuprindeau următoarele aspecte:

- Stabilește și menține relații profesionale cu întreg personalul Centrului, precum și cu familia lărgită a beneficiarului, sau cu colaboratorii din afara instituției;
- Este direct responsabil de corectitudinea informațiilor furnizate colegilor/părinților/reprezentantului legal în lucrul cu persoana adultă cu dizabilități;
- Colaborează activ cu personalul instituției în dezvoltarea și menținerea legăturilor familiale ale beneficiarului;

Atribuțiile psihologului față de echipamentul din dotare cuprindeau următoarele aspecte:



- Respectă normele de funcționare și utilizare prevăzute pentru echipamentele folosite;
- Asigură menținerea și utilizarea în condiții adecvate a obiectelor/bunurilor existente în instituție;
- Răspunde de informarea imediată a persoanelor responsabile privind orice defecțiune în funcționarea echipamentului cu care își desfășoară activitatea;
- Răspunde de dezvoltarea și amenajarea cabinetului psihologic, solicitând sprijinul conducerii pentru alocarea spațiului și a materialului necesar;

În ceea ce privește securitatea și sănătatea muncii, psihologul îndeplinea următoarele atribuții:

- Își însușește și respectă prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în muncă;
- Își desfășoară activitatea în conformitate cu pregătirea, instruirea și recomandările angajatorului, pe linie ierarhică, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul activității;
- Cunoaște procedura de intervenție în cazul în care un beneficiar se află în criză (pierdere a cunoștinței, hiperkinetice, comițiale, Grand mall etc.);

Atribuțiile psihologului privind regulamentele/procedurile de lucru erau următoarele:

- Cunoaște și respectă conținutul documentelor relevante pentru munca sa: ROF, RI, Codul etic și procedurile de lucru specifice;
- Păstrează confidențialitatea informațiilor și a documentelor de serviciu;
- Respectă principiile care stau la baza activității instituției și regulile deontologice.

Programul de lucru al psihologului era de 8 h/zi, 40 de ore pe săptămână, după cum urmează:

- Luni, Marți și Miercuri orele 8,00 – 16,00 va desfășura activitatea la C.I.A.P.A.D. Speranța, din cadrul C.S.S. Budăi;
- Joi și Vineri orele 8,00 – 16,00 va desfășura activitatea la C.I.A.P.A.D Armonia, din cadrul C.S.S. Budăi.

Din discuțiile purtate cu personalul Centrului, a reieșit că acesta era amabil, bine pregătit, disponibil, interesat de asigurarea unui climat psiho-afectiv protectiv.

Pe parcursul vizitei s-a discutat cu psihologul centrelor, reieșind că în intervențiile pe care le efectuează în cadrul ședințelor de consiliere/psihoterapie cu beneficiarii urmărește ca obiective prioritare rezolvarea problemelor emoționale, care constituie baza actelor comportamentale ale acestora, stimularea și dezvoltarea disponibilităților psiho-individuale în vederea formării unor comportamente independente de bază.

Fiecare rezident beneficiază de Fișă de evaluare psihologică, Program de acomodare, un Plan Personalizat de consiliere, Fișe de consiliere, Fișă de monitorizare a intervenției psihologice, Rapoarte de întrevvedere cu familia (acolo unde este cazul), respectiv Raport trimestrial de evaluare.

Instrumentele folosite în demersul psihologic sunt: Chestionarul PHQ-9 pentru evaluarea depresiei, Chestionarul de evaluare a pattern-ului sezonier, Scala de depresie pentru schizofrenie Calgary, Scala Young de evaluare a maniei, Inventarul de depresie Beck – BDI, Inventarul de



personalitate Eysenck – Forma „A”, Inventarul de anxietate Beck, Fișa de evaluare a schemei corporale, a lateralității și a deprinderilor manuale, Scala spitalicească de anxietate și depresie (Hospital Anxiety and Depression Scale - HADS), Scala de anxietate a interacțiunii sociale și alte documente specifice instrumentării cazurilor Centrului.

**Din analiza instrumentelor folosite și din discuțiile cu personalul de specialitate, a reieșit că pentru unii beneficiari ar fi fost necesar să se achiziționeze câteva teste psihologice, printre care: Inventarul Clinic Multiaxial Millon® - III (MCMI®-III) - cel mai utilizat inventar psihopatologic, realizat în conformitate cu criteriile DSM-IV, Scalele de depresie, anxietate și stres (DASS-21R), Mini-Mental State Examination, 2nd Edition™.**

**Având în vedere acest aspect, membrii echipei de vizitare consideră necesar să se efectueze demersurile necesare pentru achiziționarea unor teste psihologice, care să asigure beneficiarilor servicii psihologice corespunzătoare. De asemenea, este necesar să se asigure participarea psihologului la formări de specialitate și la întâlniri profesionale de debriefing, supervizare sau intervizare.**

La dosarele beneficiarilor existau fișe de consiliere, PIS, cu obiective pe termen scurt, mediu și lung, precum și Rapoarte de întâlnire pe caz în cadrul echipei pluridisciplinare.

În urma discuțiilor purtate cu beneficiarii, s-a desprins ideea că aceștia erau mulțumiți de condițiile de cazare din Centru, de calitatea alimentelor, de modul cum sunt tratați de către personalul Centrului, de interesul de care dau dovadă angajații pentru ei.

S-a constatat la beneficiari un aspect fizic curat, ținută vestimentară îngrijită, conformă cu anotimpul.

De asemenea, s-a observat implicarea activă a personalului în rezolvarea problemelor beneficiarilor Centrului, atât a celor ce țin de ordin administrativ-organizatoric, cât și a celor care implică o componentă afectivă, adresându-li-se pe ton cald, protectiv și securizant.

***Referitor la activitatea de asistență socială***, la nivelul Centrului de servicii sociale Budăi existau două posturi de asistent social, câte unul pentru fiecare dintre cele două centre aflate în componență - C.I.A.P.A.D. Armonia și C.I.A.P.A.D. Speranța. La momentul vizitei, asistentul social din cadrul C.I.A.P.A.D. Speranța se afla în concediu pentru creșterea și îngrijirea copilului, atribuțiile acestuia fiind preluate de către asistentul social din cadrul C.I.A.P.A.D. Armonia. Ambii asistenți sociali erau înscrși în Registrul național al asistenților sociali din România și aveau treapta de competență profesională corespunzătoare atribuțiilor postului ocupat. Asistentul social avea un birou propriu și avea la dispoziție aparatura de birou, acces la internet, consumabile, telefon și autoturism pentru deplasări. **Dosarele personale ale beneficiarilor și dosarele de servicii ale acestora erau păstrate în biroul asistentului social, într-un dulap neîncuiat, la care avea acces doar asistentul social. Totuși, membrii echipei de vizitare consideră că, deși biroul în care se afla dosarele beneficiarilor este încuiat în absența asistentului social, Centrul trebuie să respecte prevederile standardelor minime de calitate aplicabile acestuia, care stabilesc condițiile păstrării dosarelor și a respectării confidențialității datelor cuprinse**



**în acestea - Dosarele personale ale beneficiarilor sunt păstrate în dulapuri închise la sediul FSS/CR, în condiții care permit păstrarea confidențialității datelor.**

De asemenea, în timpul vizitei s-a observat faptul că biroul asistentului social nu dispunea de suficient spațiu pentru păstrarea și gestionarea dosarelor personale și a dosarelor de servicii ale beneficiarilor. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare apreciază că ar trebui analizată posibilitatea păstrării dosarelor beneficiarilor într-un spațiu separat.

Au fost verificate mai multe dosare și personale și de servicii și s-a constatat că documentele cuprinse în acestea erau întocmite în acord cu cerințele standardelor de calitate minime obligatorii aplicabile centrelor destinate persoanelor adulte cu dizabilități, conțineau informații concrete și relevante referitoare la beneficiari, erau în termen de valabilitate și erau asumate de către specialiștii care le întocmeau, precum și de beneficiari sau reprezentanții legali. **Totuși, pentru o eficientizare a gestionării dosarelor, membrii echipei de vizitare consideră că ar fi utilă întocmirea unui Opis pentru inventarierea și identificarea cu ușurință a documentelor din dosare.**

Referitor la pregătirea și formarea profesională continuă, potrivit informațiilor furnizate, asistentul social al centrului avea acces la suficiente stagii de pregătire cu desfășurare în format fizic sau on-line, asigurate de către D.G.A.S.P.C. Iași, dar și de Colegiul Național al Asistenților Sociali din România – Structura teritorială Iași.

Potrivit informațiilor furnizate și documentelor puse la dispoziția membrilor echipei de vizitare de către asistentul social al Centrului, pentru atingerea scopului și obiectivelor planificate de către compartimentul de asistență socială, în perioada analizată s-au întreprins următoarele activități/demersuri:

- colaborarea cu alte servicii și compartimente ale D.G.A.S.P.C. Iași, precum și cu instituții implicate în soluționarea problemelor legate de beneficiarii instituționalizați (Poliție, Centre de Servicii Sociale, Primăriei, Unități spitalicești, etc.);
- consilierea socială a beneficiarilor pe teme diferite identificate la momentul respectiv;
- păstrarea și gestionarea la zi a dosarelor beneficiarilor (48), completarea și reactualizarea acestora conform procedurilor de lucru;
- încurajarea/facilitarea legăturii dintre beneficiari cu familia de origine/familia extinsă/prieteni, etc., prin diferite instrumente de lucru - rapoarte de întrevvedere, convorbiri telefonice, convorbiri video, colete, vizite în familie, vizite în centru;
- întocmirea de fișe de reevaluare și de planuri personalizate de intervenție pentru un număr de 48 de beneficiari;
- întocmirea și completarea (lunar) a unui număr de 48 de fișe ale beneficiarilor;
- participarea activă la activitățile de pregătire și formarea profesională continuă organizate la sediul D.G.A.S.P.C. Iași și la sediul altor organizații, în mod fizic, precum și prin intermediul aplicațiilor online și a întâlnirilor de lucru în cadrul echipei multidisciplinare sau cu ceilalți colegi/șefi ierarhici;

- acordarea de suport permanent beneficiarilor pentru a dezvolta și menține relațiile cu exteriorul prin: rapoarte de convorbiri telefonice precum și prin corespondență poștală, învoiri în comunitate;
- demersuri pentru punerea beneficiarilor în legalitate prin obținerea cărții de identitate/viza de reședință, certificate de naștere;
- solicitarea anchetelor sociale de la serviciile publice de asistență socială/direcțiile de asistență socială din cadrul primăriilor de domiciliu ale beneficiarilor în vederea reevaluării situației familiilor acestora;
- încheierea contractelor de servicii sociale/acte adiționale cu beneficiarii Centrului;
- încheierea angajamentelor de plată privind modificările contractuale cu beneficiarii;
- efectuarea demersurilor necesare pentru obținerea de prestații/servicii (bilete de transport acordate în baza legii 448/2006);
- realizarea informării beneficiarilor Centrului referitor la ROF, servicii și facilități oferite în cadrul Centrului, drepturile și responsabilitățile persoanelor instituționalizate, prevederile contractului de servicii, punerea în legalitate cu privire la obținerea cărții de identitate, prelungirea contractului de servicii sociale, angajamente de plată, proceduri, drepturi și obligații ale persoanelor cu handicap, procedura cu privire la învoirea din centru, sistarea/încetarea serviciilor sociale;
- efectuarea deplasărilor în teren la domiciliile familiilor/rudelor beneficiarilor, precum și la diferite instituții: Casa de Pensii Iași, SPCLEP Podu Iloaiei, ANAF Iași, Spitale/unități medicale, SPAS din cadrul județului Iași și Botoșani etc.;
- efectuarea demersurilor privind admiterea și acordarea serviciilor sociale din cadrul centrului conform procedurii de admitere;
- asigurarea corespondența dintre centre și alte compartimente din cadrul DGASPC Iași;
- stabilirea unor întâlniri cu reprezentanții legali ai beneficiarilor cu scopul de a le aduce la cunoștință întocmirea/conținutul diverselor documente de servicii și obținerea acordului/semnăturii acestora;
- efectuarea demersurilor necesare (întocmirea unui dosar) pentru evaluarea capacității de muncă pentru un număr de 11 de beneficiari, precum și demersurile ulterioare, până la stadiul acordării pensiei de invaliditate către beneficiari - întocmirea dosarului, înregistrarea dosarului, însoțirea beneficiarului în fața comisiei de evaluare a capacității de muncă, primirea Deciziei medicale și depunerea dosarului către Casa Națională de Pensii Iași, acordarea pensiei de invaliditate.

În ceea ce privește menținerea relațiilor cu familia, dintr-un total de 48 de beneficiari, 26 erau vizitați în Centru. Dintre aceștia, 6 beneficiari mergeau și în familie, periodic, vizitele fiind facilitate de Centru prin asigurarea transportului beneficiarului la familie și la întoarcerea în unitate. Conform Registrului de evidența a vizitelor, în anii 2022-2023, până la momentul vizitei, au fost înregistrate 138 de vizite din partea familiei, prietenilor și cunoștințelor. De regulă, vizitele se desfășurau în holul Centrului sau în dormitoarele beneficiarilor, iar pe timp favorabil și în



funcție de dorința beneficiarilor și a vizitatorilor, se puteau desfășura și în foisorul din curtea centrului. Personalul și beneficiarii au fost instruiți în vederea respectării intimității și confidențialității vizitelor, indiferent de locul în care se desfășurau acestea. Unii dintre beneficiari aveau telefoane mobile proprii dar, din cauza prezenței deficiențelor cognitive și motorii, de regulă, necesitau sprijin din partea personalului pentru utilizarea acestora. Beneficiarii care nu aveau telefon propriu utilizau telefonul Centrului, dar existau și situații în care aparținătorii preferau să apeleze direct asistentul social sau pedagogul de recuperare, inclusiv prin apeluri video.

Referitor la activitățile de petrecere a timpului liber, cultural-educative, de socializare și divertisment derulate în unitate și în afara acesteia, potrivit informațiilor furnizate de personalul Centrului și documentelor verificate, în perioada analizată (2022-până la data vizitei), beneficiarii au participat la excursii în zona Moldovei - au vizitat mănăstiri, muzee, au fost în plimbări în aer liber, s-au organizat ieșiri în comunitatea în apropierea Centrului și a localităților Podu Iloaiei, Târgu Frumos, Iași, au vizitat Grădina Botanică din Iași și o herghelie de cai. De regulă, activitățile planificate și desfășurate în timpul unui an erau, mai ales, sărbătorirea diferitelor zile naționale sau cu importanță religioasă - Ziua poetului național Mihai Eminescu, 24 Ianuarie Mica Unire, 24 februarie - Dragobetele, 1 martie- Mărțișorul, 8 martie- Ziua femeii, 21 martie- Ziua Pământului, 25 martie- Buna Vestire, 7 Aprilie- Ziua mondială a sănătății, 9 aprilie- Floriile, 16 aprilie- Învierea Domnului, 23 aprilie- Sfântul Gheorghe, 2 mai- ziua tineretului, 18 mai- Ziua sportului, 5 iunie- Ziua mondială a mediului, 26 iunie- Ziua drapelului, 29 iunie- Sf. Petru și Pavel, 20 iulie- Sf. Ilie, 8 septembrie- Nașterea Maicii Domnului, 1 octombrie - Ziua mondială a persoanelor în vârstă etc.

Pentru petrecerea timpului în aer liber beneficiarii aveau la dispoziție 2 foisoare – pentru ambele centre din componența centrului de servicii - amplasate în curtea centrului, o terasă exterioară și bănci. **Nu existau alte facilități sau dispozitive în curtea Centrului, deși, având în vedere nevoia de recuperare și capacitate a beneficiarilor, membrii echipei de vizitare consideră că ar fi utilă prezența unor dispozitive de fitness în aer liber, de tipul celor care se regăsesc în unele parcuri, dar și în unele centre pentru adulți cu dizabilități similare.**

Cu privire la respectarea drepturilor persoanelor cu deficiențe locomotorii și asigurarea accesibilității pentru acestea, s-a observat că exista rampă de acces la intrarea în clădirea Centrului și un lift-platformă (escalador) cu o capacitate de transport de 1 persoană, dar care, potrivit declarațiilor personalului, prezenta dezavantajul că funcționa cu un acumulator care se descărca destul de des, neputând opera un număr mare de curse. Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare apreciază că ar trebui identificate soluții care să nu obstrucționeze deplasarea persoanelor cu deficiențe locomotorii între nivelurile clădirii centrului. De asemenea, accesibilități (bare de sprijin) existau doar la unele vase wc, dar nu și în zona de îmbăiere unde erau montate căzi de baie obișnuite. În acest sens, membrii echipei de vizitare consideră că Centrul trebuie să respecte prevederile Legii nr. 448/2006 din 6 decembrie 2006, Republicată, privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap și a standardelor de calitate minime aplicabile în domeniu, în sensul asigurării accesului fără limitări a persoanelor cu deficiențe locomotorii, la toate spațiile unității.



### **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) Conducerii DGASPC Iași să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Asigurarea, în mod corespunzător, a serviciilor de kinetoterapie, având în vedere că acestea reprezintă o componentă fundamentală a asistenței generale acordate beneficiarilor Centrului, prin reintroducerea în statul de funcții și ocuparea postului de kinetoterapeut, precum și prin amenajarea unui cabinet de kinetoterapie într-un spațiu adecvat, dotat cu aparatele necesare asigurării unor terapii corespunzătoare tuturor beneficiarilor.
2. Ocuparea posturilor vacante, având în vedere că la data efectuării vizitei fuseseră înregistrate ca vacante: 1 post de psiholog și 10 posturi de infirmier.
3. Analizarea oportunității montării unui ascensor pentru transport persoane în clădirea Centrului, având în vedere limitările sistemului de lift-platformă privind numărul de persoane transportate o dată, dar și numărul limitat de curse care pot fi operate.
4. Asigurarea fondurilor necesare pentru accesibilizarea băilor prin montarea de dispozitive de susținere la toate vasele wc, precum și cădițe de duș și chiuvete adaptate care să asigure accesul neîngrădit al persoanelor cu deficiențe locomotorii la băi.
5. Asigurarea fondurilor necesare pentru îmbunătățirea asistenței psihologice prin achiziționarea unor teste psihologice, care să asigure beneficiarilor servicii psihologice corespunzătoare, precum și prin participarea psihologului la formări de specialitate și la întâlniri profesionale de debriefing, supervizare sau intervizare.

##### **b) Conducerii C.I.A.P.A.D. Armonia, Budăi – Podu Iloaiei, județul Iași să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Asigurarea serviciilor corespunzătoare de kinetoterapie, prin demararea procedurilor pentru ocuparea postului de kinetoterapeut, precum și prin identificarea unui spațiu adecvat, dotat cu aparatele necesare asigurării unor terapii corespunzătoare tuturor beneficiarilor.
2. Continuarea acțiunilor de instruire a angajaților, cu adăugarea în Planul anual de formare profesională a unor tematici cum ar fi: prevenirea, recunoașterea și raportarea formelor de

exploatare, violență și abuz; respect pentru diversitate; respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități și egalitatea de șanse.

3. Conformarea la prevederile legale referitoare la organizarea aparatului de urgență (organizare și componentă), precum și la depozitarea medicamentelor psihotrope în mod corespunzător.

4. Dotarea Centrului cu instrumentarul medical necesar: glucometru pentru uz general și cântar.

5. Continuarea monitorizării cu atenție a beneficiarilor, din punct de vedere al posibilelor efecte adverse ale medicației administrate, având în vedere că existau scheme de tratament care cuprindeau mai multe medicamente în care era cel puțin o substanță activă de tip psihotrop sau neurotrop, toate acestea putând determina multiple efecte secundare.

6. Intensificarea supravegherii beneficiarilor cunoscuți ca având comportamente agresive, având în vedere prezența cazurilor de agitație psihomotorie cu agresivitate fizică și verbală asupra personalului sau beneficiarilor, de distrugere de obiecte și a episoadelor de decompensare în schizofrenie.

7. Păstrarea dosarelor personale ale beneficiarilor în fișete sau dulapuri închise, așa cum prevăd standardele minime de calitate obligatorii aplicabile Centrului.

8. Analizarea posibilității de a păstra dosarele beneficiarilor într-un spațiu separat, deoarece biroul asistentului social nu dispune de spațiu suficient.

9. Analizarea posibilității de a întocmi și utiliza un Opus atașat dosarelor beneficiarilor, pentru ușurarea gestionării și identificării documentelor din dosare.

10. Accesibilizarea băilor, prin montarea de dispozitive de susținere la toate vasele wc, precum și cădițe de duș și chiuvete adaptate, care să asigure accesul neîngrădit al persoanelor cu deficiențe locomotorii la grupurile sanitare.

11. Analizarea posibilității de a instala în curtea Centrului dispozitive de fitness în aer liber, așa cum există în alte centre de profil sau în unele parcuri.

**Bacău, 04.05.2023**



