

CENTRUL DE ASISTENȚĂ
MEDICO - SOCIALĂ BUCȘANI
STRADA PRINCIPALĂ, NR. 934
JUD. DÂMBOVIȚA
TEL./FAX : 0245/235258
E-mail: cams.bucسانی@gmail.com
Nr. 382/25.05.2023.

CĂTRE,
AVOCATUL POPORULUI
BIROUL TERITORIAL BUCUREȘTI

Având în vedere **Raportul privind vizita desfășurată la Centrul de Asistență Medico-Socială Bucșani**, nr. 13064/10.05.2023, vă informăm că au fost implementate toate recomandările (măsurile) propuse, după cum urmează:

- **Măsura nr. 1:**

- s-au organizat sesiuni de informare a tuturor beneficiarilor 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 centru;
- A fost lecturat un material informativ cu următorul cuprins: tipuri de abuz, forme de rele tratamente, forme de manifestare ale violenței;
- Beneficiarii au fost informați cu privire la următoarele aspecte:
 - În cadrul instituției se iau în considerare nevoile, capacitățile și aspirațiile diferite ale fiecărui beneficiar și se acordă un tratament egal, indiferent de sex, vârstă, etnie, statut familial sau orice alt criteriu de discriminare;
 - Pentru prevenirea abuzurilor, personalul angajat al Centrului de Asistență Medico – Socială Bucșani cunoaște și aplică prevederile din „**Carta drepturilor beneficiarilor**”, în toate etapele procesului de furnizare a serviciilor sociale;
 - Serviciile sunt acordate cu respectarea regulilor privind intimitatea, nici o intervenție nu se realizează fără acordul beneficiarilor sau al reprezentanților lor legali;
 - La rândul său fiecare beneficiar și/sau aparținător/susținător/reprezentantul legal al acestuia trebuie să cunoască, să înțeleagă și să respecte prevederile legale și contractuale, precum și regulile de organizare internă ale Centrului de Asistență Medico Socială Bucșani și sunt informați cu privire la aceste aspecte la momentul admiterii;
 - Pentru prevenirea abuzurilor, atât împotriva beneficiarilor cât și a personalului angajat menținem o atmosferă de înțelegere, calm și respect reciproc, soluționând pe cale amiabilă toate problemele și conflictele apărute. Centrul de Asistență Medico – Socială Bucșani

aplică prevederile legale cu privire la semnalarea oricărei situații de abuz sau neglijare și ia toate măsurile de remediere în regim de urgență – **Registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijență sau discriminare**;

- De asemenea, beneficiarilor li s-a adus la cunoștință despre faptul că în cadrul centrului se aplică - Procedura operațională privind înregistrarea, medierea și soluționarea reclamațiilor formulate de beneficiari, familiile acestora sau reprezentanții legali;

- Orice plângere, nemulțumire, sesizare, reclamație sau contestație formulată de către beneficiari, familiile acestora sau aparținătorii/susținătorii/reprezentanții legali, se consemnează în „**Registrul privind înregistrarea, medierea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor**”;

- Registrul destinat pentru înregistrarea sesizărilor și reclamațiilor se află în cabinetul asistenților medicali care lucrează în trei ture, iar consemnarea în acest registru se face de către asistenta din tura respectivă, în prezența reclamantului, care poate fi beneficiarul de servicii sociale, aparținătorul/susținătorul/reprezentantul legal/familia acestuia;

- Registrul privind înregistrarea, medierea și soluționarea sesizărilor și reclamațiilor are un regim special, care să țină seama de păstrarea confidențialității celor consemnate, precum și a identității reclamantilor;

- Există un spațiu special amenajat, o cutie metalică, amplasată pe holul principal, la care au acces toți beneficiarii, în care se pot depune sugestii, reclamații, sesizări, plângeri, doleanțe, fără nici o restricție;

S-au purtat discuții libere cu beneficiarii, care au primit lămuriri suplimentare la tema prezentată.

Beneficiarii sunt încurajați să își exprime orice nemulțumire cu privire la activitățile desfășurate în centru.

Sesiunile de informare au fost consemnate în Registrul privind informarea beneficiarilor (anexăm copie rubrică registru de informare și raportul de activitate cu privire la sesiunile de informare).

De asemenea, având în vedere adresa nr. 12309/ 03.05.2023 cu privire la diseminarea materialului propus de către Instituția Avocatul Poporului, s-a efectuat informarea tuturor beneficiarilor și salariaților centrului (anexăm tabel nominal persoane informate).

Totodată, menționăm că în sala de așteptare a centrului a fost amenajat un raft în care sunt afișate materiale informative, beneficiarii/aparținătorii/vizitatorii și salariații, având acces permanent la următoarele documente: Carta drepturilor beneficiarilor, Cod de etică, Regulament de Organizare și Funcționare, Extras proceduri, Ghidul centrului, Formulare necesare pentru admitere, Pliant și Material informativ, Prezentare generală a CAMS Bucșani, Program zilnic de activități, Album fotografii – activități organizate cu beneficiarii.

● **Măsura nr. 2**

- cu privire la vizitarea, în mod periodic a beneficiarilor centrului de către medicii centrului, în cadrul activității medicale zilnice desfășurate de către aceștia, a fost stabilită și efectuarea unei vizite medicale generale săptămânale, care constă în consultarea tuturor beneficiarilor și stabilirea conduitei terapeutice, acolo unde se impun schimbări/ completări în schema terapeutică (anexăm copie registru vizită medicală).

- **Măsura nr. 3**

Pași de intervenție ai kinetoterapeutului de la momentul admiterii în centru:

- **Evaluarea inițială** (fișa de evaluare inițială reprezintă evaluare făcută de terapeut în momentul internării beneficiarului).
- **Fișa de monitorizare kinetoterapie și masaj** a fiecărui beneficiar (în care se ține evidenta datelor, procedeele, exercițiilor pentru fiecare beneficiar în parte). Acestea se țin într-un registru electronic și se scot în format fizic la fiecare 6 luni, urmând a fi introduse în dosarele beneficiarilor.
- **Fișa de reevaluare** a fiecărui beneficiar în parte (în care constatăm dacă pacientul prezintă modificări față de momentul internării sau față de fișa de reevaluare precedentă). Aceasta se scoate o dată la 6 luni împreună cu fișele de monitorizare și/sau ori de câte ori este nevoie.
- În momentul externării beneficiarului din orice cauză se întocmește un dosar cu fișa de evaluare inițială, fișele de reevaluare și fișele de monitorizare din toată perioada în care acesta a beneficiat de recuperare.

Anexăm: Fișa de monitorizare kinetoterapie, Fișa de reevaluare kinetoterapie

- **Măsura nr. 4**

- cu privire la încurajarea beneficiarilor de a petrece timpul afară în curtea centrului, precizăm că în programul de activități sunt cuprinse diferite acțiuni de petrecere a timpului în aer liber, în funcție de preferințele beneficiarilor și de condițiile meteo: ieșiri în comunitate (la biserică, bibliotecă, la cumpărături, excursii, picnicuri, plimbări în parcul din localitate) și plimbări zilnice în curtea centrului;

- beneficiarii independenți sunt încurajați zilnic să se plimbe prin curtea centrului, iar beneficiarii dependenți sunt mobilizați de către personalul de îngrijire și sunt plimbați periodic pe aleile din curtea centrului (prin sprijin unilateral/bilateral sau cu ajutorul dispozitivelor de deplasare), în funcție de condițiile meteorologice.

- **Măsura nr. 5**

- cu privire la demersurile necesare în vederea obținerii/revizuirii certificatelor de încadrare în grad de handicap, menționăm că s-a făcut o completare a fișei de post a asistentului social al centrului, cu atribuții explicite în acest sens (anexăm copie Notă internă – completare fișă de post).

- **Măsura nr. 6**

- În ceea ce privește întocmirea și derularea de către psihologul centrului a serviciilor psihologice de intervenție în grup, menționăm că acesta a stabilit un program lunar cu activități specifice de grup. (Anexăm – Program de activități și raport de activitate).

- **Măsura nr. 7 și Măsura nr. 8**

- Formularele - **Planul Individual de Intervenție și Planul Individual de Intervenție Revizuit, Grila de reevaluare medico – socială**, au fost modificate conform recomandărilor din raportul dumneavoastră referitoare la introducerea serviciilor psihologice;

- În consecință, au fost modificate anexele următoarelor proceduri operaționale: P.O. nr. 3 – privind evaluarea beneficiarilor (Anexa 5), P.O. nr. 4 – privind elaborarea Fișei de evaluare și a Planului Individual de Intervenție (Anexa 2) și P.O. nr. 9 – privind reevaluarea beneficiarilor (Anexa 1 și Anexa 2) – Atașăm anexele modificate.

Cu considerație,

Director,
Dr. Ocneanu Alina-Tatiana



Director adj. fin. contabil,
Ec. Andrei Alexandru



Întocmit,
Asistent social
Dicu Ioana

