



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul
privind
prevenirea torturii - MNP

Aprob,
Avocatul Poporului

Renate Weber
Renate Weber



Raport

privind vizita desfășurată la Centrul Social pentru Ingrijire Bătrâni Saelele, județul Teleorman

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul Social pentru Ingrijire Bătrâni Saelele, județul Teleorman, 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 din doi reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, doi colaboratori externi și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, **a efectuat la data de 19 aprilie 2023, o vizită clasică la Centrul Social pentru Îngrijire Bătrâni Saelele (denumit în continuare Centrul), județul Teleorman.**

Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective: ●consolidarea protecției persoanelor custodate 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 Carmen Florian Ilie - medic, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului (MNP - Centrul zonal Craiova), doamna Daniela Monica Guzu - colaborator extern psiholog, precum și domnul Vasile Robert David - reprezentant al Organizației Neguvernamentale “Fundația pentru Apărarea Cetățenilor Împotriva Abuzurilor Statului - FACIAS”.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanți din cadrul Primăriei și Centrului Social pentru Îngrijire Bătrâni Saelele, respectiv: domnul Cîrjan Gabriel - primar, domnul Merișan Adi Lucian - administrator Centru, doamna Cârjan Mariana Marcela - asistent social, doamna Pană Livia - asistent comunitar și doamna Bugă Georgiana - medic.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului Social pentru Îngrijire Bătrâni Saelele și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia, s-au constatat următoarele:

Centrul social pentru îngrijiri bătrâni și persoane cu nevoi speciale Saelele a fost înființat de către Consiliul Local Saelele, începând cu anul 2009, fiind finanțat prin Programul Național de Dezvoltare Rurală, Măsura 22, în parteneriat cu Consiliul Județean Teleorman.

Unitatea vizitată a funcționat ca serviciu social, fără personalitate juridică, fiind înființată și administrată de furnizorul de servicii sociale Primăria comunei Saelele.



De asemenea, Centrul menționat a primit Licența de funcționare nr. 0004275 valabilă până la data de 07.02.2022.

Totodată, Consiliul Local Saelele, prin Hotărârea nr. 4 din 21.01.2022 (urmare a solicitării Ministerului Muncii și Protecției Sociale) a schimbat denumirea „Centrului social pentru îngrijire bătrâni și persoane cu nevoi Saelele”, în „Centrul Social pentru Îngrijire Bătrâni Saelele”, în vederea obținerii licenței de funcționare.

Astfel, la momentul efectuării vizitei, Centrul deținea Licența de funcționare nr. 0010610 din 03.02.2022, cu valabilitate până la data de 06.02.2027.

Licența de funcționare era emisă în conformitate cu prevederile *Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare*, ce atesta respectarea prevederilor standardelor minime în vigoare specifice tipului de serviciu social furnizat (*Ordinului nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa 7 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate și pentru serviciile sociale acordate în sistem integrat cu alte servicii de interes general destinate persoanelor adulte: Centre rezidențiale de îngrijire și asistență medico-socială, cod 8710 CRMS-D*).

Menținerea licenței serviciului social se realiza cu condiția îndeplinirii cerințelor minime privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor, în conformitate cu standardele minime de calitate.

Unitatea vizitată avea o capacitate de 24 locuri, beneficiarii fiind persoane cu afecțiuni cronice, cu vârsta cuprinsă între 65 și 97 de ani.

La momentul efectuării vizitei erau găzduiți 24 de beneficiari. Astfel, unitatea vizitată nu se confrunța cu fenomenul supraaglomerării.

Finanțarea Centrului s-a făcut din: surse proprii, bugetul local al Comunei Saelele, județul Teleorman și bugetul Consiliului Județean Teleorman. În acest sens, au fost încheiate mai multe Acorduri de parteneriat, toate având ca obiect susținerea în comun a cheltuielilor de funcționare a unității vizitate.



La momentul efectuării vizitei, Centrul funcționa în baza următoarelor, acte normative:

- Hotărârile Guvernului României: nr. 118/2014 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale; nr. 426 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale; nr. 459/2010 privind aprobarea standardului de cost/an; nr. 903/2014 privind stabilirea nivelului minim al alocației zilnice de hrană;
- Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice;
- Ordonanța Guvernului nr. 292/2011 privind legea asistenței sociale;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale.

Referitor la condițiile de cazare

Centrul 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, potrivit reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate și să prevină/trateze consecințele legate de procesul de îmbătrânire.

De asemenea, scopul Centrului 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 unitate, pe perioadă nedeterminată.

Misiunea Centrului era aceea de a asigura beneficiarilor următoarele: 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, cultură; un program adecvat vârstei, nevoilor, potențialului de dezvoltare și particularităților; socializarea beneficiarilor, 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.

Centrul era situat pe un teren (proprietate publică a localității Saelele), cu o suprafață de aproximativ 3.000 mp, clădirea având o suprafață totală de 557 mp și un regim de înălțime parter.

Accesul în unitatea vizitată se realiza direct din strada principală, printr-o curte, pe aleea care ducea spre imobil, la același nivel cu holul Centrului, fără să fie nevoie de o rampă specială pentru persoanele cu dizabilități.

Unitatea vizitată era alcătuită din: 8 dormitoare cu o suprafață de 18 mp fiecare, dotate cu câte 3 paturi, dulapuri pentru fiecare beneficiar, televizor și grup sanitar propriu; grup sanitar prevăzut cu accesorii speciale destinate persoanelor cu dizabilități; bucătărie; sală de mese; club pentru activități artistice și culturale; cabinet medical; spațiu destinat păstrării și depozitării alimentelor; spălătorie; magazie pentru depozitare rufe murdare și rufe curate; centrală termică proprie.

Supravegherea pe timpul zilei și al nopții era asigurată de către infirmiera de serviciu, iar poarta de acces era închisă și asigurată cu lacăt, noaptea.

Bunurile și valorile beneficiarilor, care doreau să fie în siguranță, erau depozitate și păstrate în fișetul încuiat din biroul administratorului Centrului.

Pe toată durata de funcționare a Centrului nu au fost înregistrate cazuri de agresiune între beneficiari sau între beneficiari și personalul angajat a unității vizitate.

Deoarece spațiul destinat cazării beneficiarilor era insuficient față de cererile depuse pentru cazare (la momentul efectuării vizitei existând o listă de așteptare), Primăria comunei Saelele, dorește extinderea Centrului prin depunerea unui proiect finanțat prin fonduri nerambursabile, prin care se va urmări crearea de noi locuri de muncă și îmbunătățirea calității vieții persoanelor vârstnice.



Activitatea de deratizare/dezinfectie/dezinsecție a fost realizată în trimestrul I al anului curent de către o firmă specializată în acest sens. Lunar, activitatea de dezinfectie era efectuată cu ajutorul unei lămpi UV bactericidă.

Alimentarea cu apă se făcea de la rețeaua publică a comunei Saelele. Analiza apei efectuată la începutul anului curent a evidențiat faptul că aceasta este corespunzătoare și poate fi folosită de către beneficiarii și personalul angajat ai Centrului.

Încălzirea era asigurată de centrala proprie a unității vizitate, personalul de deservire fiind asigurat de către o firmă specializată, în baza unui contract de prestări servicii.

La nivelul Centrului era instalat un sistem de supraveghere video, unitatea de stocare a imaginilor fiind amplasată în biroul administratorului unității vizitate.

Produsele necesare pentru prepararea hranei erau depozitate în spații special amenajate dotate cu rafturi, frigider și lăzi frigorifice pentru fiecare categorie de produse în parte.

Preparatele de mâncare erau servite în sala de mese pentru beneficiarii deplasabili și în camerele de locuit pentru cei nedeplasabili. Sala de mese era dotată cu mobilier adecvat atât pentru beneficiarii care se deplasau singuri, cât și pentru cei care se deplasau însoțiți, iar meniul zilnic era afișat la intrarea în sala de mese.

La momentul efectuării vizitei, erau recoltate probe din hrana servită beneficiarilor. Acestea erau păstrate în frigiderul destinat depozitării probelor dotat cu termometru și grafic de temperatură afișat la loc vizibil.

În ceea ce privește asistența medicală

Centrul deținea Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică Teleorman la data de 09.11.2016, cod CAEN: 8730 - Activități ale căminelor de bătrâni și ale căminelor pentru persoane aflate în incapacitate de a se îngriji singure.

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor din Centru erau asigurate de un medic de familie care avea contract de colaborare de prestări servicii și venea o dată/săptămână, o asistentă medicală comunitară de la Primăria Saelele, angajată de Direcția de Sănătate Publică, 6 infirmieri și 2 îngrijitoare.

Beneficiarii erau înscriși la medicul de familie, fiind asigurat accesul la servicii de asistență medicală primară și dispensarizare pentru afecțiunile cronice. Erau eliberate rețete conform scrisorilor medicale recomandate de medicii specialiști și tratamentul intercurrentelor.



În Centru era efectuată: monitorizarea stării de sănătate de către medicul specialist colaborator și asistenta medicală comunitară; tratarea intercurențelor sau acutizărilor afecțiunilor cronice; administrarea tratamentului cronic potrivit medicației prescrise de medicii specialiști; vaccinări anuale antigripale. Colaborarea cu medicul de familie și alți specialiști era corespunzătoare.

Consultațiile medicale de specialitate (spre exemplu: afecțiuni acute care necesitau investigații amănunțite; reevaluarea tratamentului afecțiunilor cronice existente; evaluări medicale periodice; analize medicale și investigații paraclinice etc.) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de personalul unității vizitate, la spitale sau policlinici din județul Teleorman, în baza programării efectuate de personalul medical și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie.

Centrul nu dispunea de un spațiu special (cabinet medical) amenajat pentru asigurarea asistenței medicale, care să dețină dotările minime necesare la care să aibă acces doar personalul medical (mobilier, pat de consultații, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar etc.), în vederea efectuării tratamentelor și administrării medicației prescrise beneficiarilor potrivit S2.5, Standard 2 Asistență pentru sănătate, M.III Activități/Servicii din Ordinul 29/ 2019. Conducerea a motivat acest aspect, în sensul că inițial a existat un cabinet medical pentru care s-a dat și autorizație sanitară, dar acesta a fost transformat ulterior în cameră pentru beneficiari.

Unitatea vizitată avea amenajat în camera de activități un spațiu cu un dulap medical închis cu cheie, unde erau păstrate medicamentele cronice și aparatul de urgență. Beneficiarii primeau atât medicamente compensate, în baza prescripției medicale, eliberate de medicul de familie sau medici specialiști, dar și medicamente din aparatul de urgență al Centrului.

S-a verificat aparatul de urgență și s-a constatat că nu conținea hemisuccinat și adrenalină fiole pentru situații de urgență (alergii sau șoc anafilactic), nefiind dotat corespunzător potrivit Ordinului nr. 153 din 2003. S-a verificat trusa de urgență existentă în cabinet și s-a constatat că o soluție dezinfectantă existentă în trusa medicală de urgență era expirată (apă oxigenată - 2018).

Din discuțiile cu personalul Centrului, a rezultat faptul că **nu exista întocmită o condică de medicamente și materiale consumabile** folosită pentru tratamentul beneficiarilor în care să se consemneze numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării,



semnătura persoanei care întocmește conștient și a celei care le eliberează, potrivit S2.7, Standard 2 Asistență pentru sănătate, M.III Activități/ Servicii din Ordinul 29/ 2019.

Controlul stării de sănătate al beneficiarilor era efectuat de către întreg personalul și era consemnat în Raportul de tură, nefiind înregistrate dificultăți în asigurarea serviciilor medicale. Au fost verificate câteva dosare medicale ale beneficiarilor și s-a constatat că era asigurată monitorizarea corespunzătoare a stării de sănătate a acestora. Pentru monitorizarea situației beneficiarului și a aplicării Planului individualizat de asistență și îngrijire/planului de intervenție, Centrul utiliza o Fișă de monitorizare servicii compusă din 3 secțiuni potrivit standardului: starea de sănătate și tratamentele efectuate, serviciile de recuperare/reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/reintegrare socială. Din verificările unor Fișe de monitorizare servicii și a Planului individualizat de asistență și îngrijire, s-a constatat că **nu aveau semnătura echipei multidisciplinare (medic specialist, asistent social și asistent medical), a responsabilului de caz și a beneficiarului**, potrivit S1.1, Standard 1 Evaluare și S 2.2., Standard 2 Planificare activități și servicii, M.II Evaluare și planificare din Ordinul 29/ 2019.

În Centru, exista un beneficiar încadrat în grad de handicap, eliberat de Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap Prahova. Din cei 24 beneficiari ai unității vizitate, 2 beneficiari erau cu incontinență, fiind toaletați zilnic, minim de 3 ori sau ori de câte ori era nevoie, potrivit standardelor.

Beneficiarii erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni cardiovasculare - insuficiente cardiace, hipertensiune arterială, aritmii; artroze; diabet zaharat tip 2, boli cerebrovasculare - accidente vasculare sechelare, boala Parkinson, ateroscleroză cerebrală), urmând tratament permanent recomandat de medicii specialiști. La data vizitei, 3 beneficiari se aflau sub tratament psihotrop, evaluați la timp și diagnosticați psihiatric (tulburare depresivă, tulburări neurocognitive și / sau demență).

În anul 2023, potrivit documentelor, până la momentul efectuării vizitei, erau înregistrate 3 apeluri la Serviciul Național de Urgență 112 (apeluri efectuate în cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășeau competența medicului și a asistentei medicale comunitare), care a asigurat transportul asistat al bolnavului la cea mai apropiată unitate de primiri urgențe. Motivele solicitărilor erau acutizarea sau agravarea stării de sănătate a unor beneficiari, pe fondul patologiei cronice existente.



În anul 2023, la nivelul Centrului, au avut loc 4 decese în rândul beneficiarilor. Cauza deceselor a fost reprezentată de complicații ale afecțiunilor medicale cronice de care sufereau beneficiarii (stop cardio-respirator, cardiopatie ischemică cronică, insuficiență cardio-respiratorie, respectiv hipertensiune arterială).

Curățenia și igienizarea spațiilor Centrului era efectuată după un program zilnic bine stabilit. Dormitoarele beneficiarilor, grupurile sanitare, spațiile comune erau curate și igienizate.

Beneficiarii erau mulțumiți de personalul medical care asigură asistența medicală, fiindu-le respectate toate drepturile.

Centrul deținea Autorizație Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor din data de 28.10.2016.

Hrana zilnică a beneficiailor găzduiți era asigurată la sediul Centrului. În incinta unității vizitate exista un bloc alimentară pentru primirea, prepararea și distribuirea hranei, dotat cu aparatură electrocasnică și mobilier adecvat.

Bucătăria era curată, aerisită, cu electrocasnice, igienizate și amenajate în mod corespunzător.

Beneficiarii primeau zilnic trei mese calde și două gustări, fiind asigurat un aport caloric în conformitate cu nevoile vârstei și cu starea de sănătate a beneficiarilor. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare.

Programul de servire a mesei și meniul zilei erau afișate corespunzător. Se asigurau fructe, legume, iar deserturile se efectuau și în bucătăria Centrului.

Mâncarea era servită în sala de mese dotată cu mobilier adecvat și veselă, fiind într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă.

Beneficiarilor cu afecțiuni medicale (hipertensiune arterială și / sau diabet zaharat) le era asigurat regimul alimentară recomandat de medicul specialist.

Prelevarea probelor alimentare era efectuată în recipiente curate, într-un frigider separat cu termometru și grafic de temperatură, **dar nu erau etichetate corespunzător**, potrivit prevederilor cuprinse art.37 lit. e) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

Cu privire la activitatea psiho-socială



Referitor la acordarea serviciilor de asistență socială

Beneficiarii Centrului erau persoane care aveau vârsta de pensionare stabilită de lege, conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată (cuprinsă între 65 și 97 de ani), majoritatea fiind independente.

Admiterea beneficiarilor în Centru, în anul 2023, era realizată pentru un număr de 3 persoane vârstnice integrate din familie. În ceea ce privește numărul ieșirilor, s-a constatat că în Registrul de evidență a ieșirilor din unitatea vizitată au fost înregistrate pentru anul 2023, un număr de 3 ieșiri, determinate de decesul beneficiarului.

Structura de personal prevedea, prin organigramă, un număr de 12 posturi, din care 11 posturi erau ocupate și unul neocupat - postul de director.

Obiectivul Centrului era de a acorda servicii 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 unitatea vizitată.

Cele 8 camere, unde erau cazați beneficiarii, erau personalizate și decorate cu poze cu membrii familiei, tablouri, icoane, afișe și flori pe noptiere,

Persoanele cu dizabilități beneficiau de un grup sanitar adecvat accesului persoanelor cu deficiențe motrice. Camerele erau spațioase și luminoase, asigurând o atmosferă caldă, familială, iar holurile erau largi oferind acces direct spre curtea interioară a Centrului.

În unitatea vizitată erau amplasate spații de birouri, spații administrative și sala de mese.

De asemenea, într-o singură cameră din Centru erau amenajate: **cabinetul de psihologie, cabinetul de asistență socială, cabinetul medical, clubul de socializare și de activități, precum și spațiul alocat vizitelor. Această situație a generat o limitare a posibilității de dotare corespunzătoare a cabinetelor menționate mai sus.**

Centrul dispunea de o curte interioară de mărime considerabilă amenajată corespunzător și dotată cu spații de relaxare, bănci unde beneficiarii aveau acces însoțiți de personalul angajat pentru a evita producerea anumitor riscuri.

Activitatea de asistență socială era realizată în baza unor contracte de voluntariat semnate de reprezentantul Centrului cu specialiști angajați din cadrul Primăriei Saelele, respectiv responsabilul cu atribuții de asistență socială și asistentul medical comunitar. **S-a remarcat faptul**



că documentele elaborate în întreg procesul de furnizare a serviciilor psiho-sociale nu erau completate corespunzător, în sensul că lipseau pe alocuri semnătura beneficiarului sau semnătura specialiștilor.

Totodată, asistentul social nu era înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România.

Accesul persoanelor vârstnice în unitatea vizitată era realizat avându-se în vedere următoarele criterii de prioritate: era necesară îngrijirea medicală permanentă, care nu putea fi asigurată la domiciliu; nu se puteau gospodări singure; erau lipsite de susținători legali sau aceștia nu puteau să își îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice precare și a sarcinilor familiale; nu aveau locuință și nu realizau venituri proprii.

Admiterea persoanei vârstnice era materializată prin alcătuirea unui dosar care cuprindea documente din care rezulta atât îndeplinirea condițiilor enunțate mai sus, cât și documente medicale necesare integrării în colectivitate. Cererea formulată de persoana vârstnică sau de reprezentantului legal (tutore sau curator) era depusă la sediul Centrului de către persoane din oricare județ al țării. Elaborarea anchetei sociale revenea în responsabilitatea primăriei de domiciliu. Contractul de servicii sociale era semnat de către persoana vârstnică sau de reprezentantul legal al acestuia, precum și de reprezentantul Centrului, acest document având ca anexă angajamentul de plată a contribuției de întreținere. Contribuția de întreținere era stabilită prin Hotărârea Consiliului Local Saelele și era în cuantum de 1000 de lei, începând cu data de 1 februarie 2023. În cazul în care procentul de 60% din venitul persoanei vârstnice nu acoperea integral valoarea contribuției de întreținere, era semnat de către aparținători un angajament de plată (sau, după caz, mai multe angajamente, în funcție de numărul persoanelor obligate la plată), care urma să acopere diferența până la valoarea contribuției de întreținere. **La momentul efectuării vizitei, s-a constatat existența unor contracte de servicii sociale care aveau perioada de valabilitate expirată.**

Cu ocazia desfășurării vizitei, a rezultat că Centrul 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.

Privind existența procedurilor de lucru s-a constatat faptul că erau elaborate procedurile obligatorii precum: Procedura privind informarea beneficiarilor; procedura privind admiterea în serviciul social; Procedura privind suspendarea/încetarea acordării serviciilor; Procedura privind evaluarea beneficiarilor; procedura privind sesizările și reclamațiile; Procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență; Procedura privind incidentele deosebite; Procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor; Procedura privind asistența în stare terminală/în caz de deces. La nivelul Centrului, erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, precum: Carta drepturilor beneficiarilor, Ghidul beneficiarului, Codul Etic, respectiv Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.

În cadrul Centrului au fost regăsite în Registrul de evidență mențiuni privind informarea beneficiarilor, cu privire la: Regulamentul de Ordine Interioară; Ghidul beneficiarului; Carta drepturilor beneficiarilor; Codul Etic; procedurile centrului (admitere, încetare, suspendare, etc) servicii oferite; obligații beneficiari/angajați; informații cu privire la transferul pensiei la sediul Centrului; informare privind formularea de sesizări.

Contractul de furnizare servicii cu beneficiarii conținea informații cu privire atât la drepturile înscrise în Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de Etică al personalului Centrului, Regulamentul de Organizare și Funcționare a Centrului, cât și asupra modalității de formulare a eventualelor sesizări/reclamații. De asemenea, în Ghidul beneficiarului se regăseau date referitoare la misiunea Centrului, Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului, serviciile și facilitățile oferite.

Dosarele beneficiarilor cuprindeau documentele inițiale care au stat la baza stabilirii dreptului la serviciile sociale privind rezidența în Centru (cererea solicitantului/ reprezentantului legal/ convențional; documente de identitate și de venituri ale beneficiarului; documente prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim instituționalizat și/sau orice alte documente care atestă situația beneficiarului și îi conferă dreptul de a fi asistat și îngrijit într-un serviciu rezidențial; etc.), precum și documentele elaborate ulterior (decizia de admitere; contractul pentru acordarea de servicii sociale; angajamentul de plată; etc). Totodată, dosarele beneficiarilor cuprindeau și următoarele documente: fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului,



fișa de monitorizare - rezultatele monitorizării; planul individualizat de îngrijire și asistență precum și modificări intervenite.

Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului era structurată pe mai multe componente, precum: evaluarea socială, evaluarea situației economice, evaluarea stării de sănătate, evaluarea gradului de dependență, fiind consemnate rezultatele evaluării, nevoile identificate, cât și recomandările formulate de echipa multidisciplinară de evaluare. Fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului urmărea aspecte cuprinse în modelul stabilit de H.G. nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, stabilindu-se astfel și gradul de dependență al persoanei vârstnice.

La nivelul Centrului, reevaluarea situației beneficiarului era realizată anual sau atunci când situația o impunea, respectiv dacă au apărut modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic și/sau psihic al beneficiarului. Admiterea în Centru presupune elaborarea, pentru fiecare beneficiar, în baza evaluării inițiale, de Planuri individualizate de asistență și îngrijire, fiind stabilite pentru fiecare beneficiar obiective generale, obiective specifice, serviciile propuse, periodicitatea acordării serviciilor, cât și personalul responsabil, elaborarea unor noi planuri făcându-se la un interval de un an, sau mai devreme dacă interveneau modificări în situația beneficiarului. Lunar, specialiștii Centrului întocmeau pentru fiecare beneficiar o Fișă de monitorizare structurată pe trei componente: îngrijire și asistență medicală, servicii de recuperare/reabilitare funcțională, respectiv servicii de integrare/reintegrare socială, inclusiv servicii psihologice și cuprindea în mod detaliat activitățile organizate pe întreaga perioadă (medicația acordată și date despre starea de sănătate a beneficiarului, precum și serviciile acordate).

În sala de activități erau realizate activități de terapie ocupațională, terapie comportamentală, terapie de suport, serbări cu diferite ocazii (zile de naștere, onomastice, sărbători naționale și religioase, diverse alte evenimente). De asemenea, aveau loc vizite ale aparținătorilor/prietenilor, iar beneficiarii, în măsura posibilităților fizice, realizau vizite la târgul comunal, la biserică și la diverse spectacole. Dintre activitățile desfășurate cu beneficiarii, enumerăm: terapie ocupațională - legumicultură, grădinarit (plantat flori, întreținere, respectiv plantat pomi fructiferi și ornamentali), activități în perimetrul unității, personalizarea spațiului de locuit.



În funcție de nevoile beneficiarilor, erau stabilite activitățile de socializare, care erau efectuate în conformitate cu planul individual de îngrijire și asistență stabilit, ținând cont de posibilitățile, resursele și preferințele beneficiarului. Scopul acestor activități de socializare și petrecere a timpului liber era de prevenire a degradării, de facilitare a conduitelor prosoziale, responsabilizare a competențelor, de creare a unui ambient familial, de conștientizare a caracteristicilor persoanelor vârstnice, de armonizare a relației beneficiar – angajat. Întâlnirile beneficiarilor cu familia se realizau fie în spațiul destinat vizitelor, fie în curtea căminului, după caz, la camera beneficiarului.

De asemenea, unii beneficiari dețineau telefoane proprii, menținând legătura cu familia, iar cei care nu aveau astfel de aparate telefonice solicitau sprijinul personalului pentru a suna familia sau prietenii.

Referitor la acordarea serviciilor de asistență psihologică

La momentul efectuării vizitei, Centrul avea încheiat un contract de colaborare cu un psiholog, cu un program de lucru zilnic, de la 08:00 - 11 :00.

Din studierea dosarelor beneficiarilor, a rezultat faptul că acestea conțineau și documente care nu erau completate sau erau completate parțial (spre exemplu: Fișa de monitorizare servicii; Fișa multidisciplinară de evaluare a beneficiarilor, unde specialistul numit psiholog nu avea completată partea specifică serviciilor psihologice; Planul individualizat de asistență și îngrijire; Planul individualizat de integrare/reintegrare socială; Scrisorile medicale).

De asemenea, urmare a verificării asistenței psihologice asigurată beneficiarilor, atât din studiul dosarelor mai multor beneficiari, cât și din interviurile purtate cu personalul Centrului, **au fost identificate foarte puține documente specifice evaluărilor psihologice anuale și niciun registru de consultații psihologice zilnice.**

Totodată, **nu a fost identificat un calendar de activități săptămânal/anual pentru beneficiari și un orar sau contract al psihologului.**

Au fost identificate servicii referitoare la: găzduire, alimentație, asistență socială parțială și abilitare/reaabilitare. Totuși, **nu au fost identificate servicii privind: menținerea și dezvoltarea deprinderilor de viață independentă; participarea socială și civică; consilierea psihologică.**

Din discuțiile purtate cu câțiva beneficiari a rezultat faptul că aceștia erau mulțumiți de condițiile din Centru, cu privire la: îngrijire, hrănire, monitorizare – medicală și psiho-socială etc.



Alte aspecte

Pentru buna funcționare a Centrului, au fost încheiate mai multe contracte de prestări servicii privind: colectarea deșeurilor medicale, aprovizionarea cu alimente, asistența medicală, asistența tehnică și achiziții publice, contabilitate, televiziune, telefonie și internet.

La nivelul Centrului erau alcătuite proceduri și diverse documente, cum ar fi: Proceduri de curățenie și dezinfecție a camerelor; Carta drepturilor beneficiarilor; Codul de etică; Procedura privind plata contribuției lunare conform Legii nr. 17/2000, republicată; Ghidul beneficiarilor; Procedura de admitere în Centru; Procedura de manipulare a beneficiarilor decedați; Procedura pentru identificarea, semnalarea, soluționarea cazurilor de abuz și de neglijență în rândul beneficiarilor; Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant; Planul de activități de socializare.

De asemenea, cu ocazia efectuării vizitei, s-a constatat existența unor registre și regulamente, spre exemplu: ●Registrul de intrare/ieșire documente; ●Registrul special de înregistrare contracte prestări servicii cu beneficiarii Centrului; ●Regulamentul de organizare internă; Regulamentul referitor la Planul de urgență în cazul retragerii licenței de funcționare a Centrului.

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

**Centrului Social pentru Îngrijire Bătrâni Saelele,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Efectuarea demersurilor de separare a cabinetelor de asistență socială și de psihologie, de clubul de socializare și de activități, precum și de spațiul alocat vizitelor.
2. Scoaterea la concurs a postului vacant de director de Centru, astfel încât să fie asigurate servicii de calitate și în concordanță cu nevoile identificate ale beneficiarilor.



3. Completarea tuturor câmpurilor de informații din cadrul Planurilor Individuale de Asistență și Îngrijire, precum și semnarea în totalitate a acestor documente;

4. Prelungirea perioadei de valabilitate a tuturor contractelor de servicii sociale care, la momentul efectuării vizitei, aveau perioada de valabilitate expirată.

5. Înscrierea asistentului social în Registrul Național al Asistenților Sociali din România.

6. Oferirea beneficiarilor Centrului, de către specialiști calificați și acreditați de Colegiul Psihologilor din România, atât de servicii psihologice de evaluare și intervenție psihologică specifică vârstnicului, cât și de servicii reale și complete privind asistența psihologică.

7. Amenajarea unui spațiu special (cabinet medical) pentru asigurarea asistenței medicale potrivit S 2.5, Standard 2 Asistență pentru sănătate, M.III Activități/ Servicii din Ordinul 29/ 2019.

8. Dotarea corespunzătoare a aparatului de urgență potrivit Ordinului nr. 153 din 2003.

9. Înlocuirea soluțiilor dezinfectante expirate din trusa medicală de urgență și verificarea lor la o anumită perioadă stabilită.

10. Întocmirea condiții de medicamente și materiale consumabile cu rubricarea corespunzătoare potrivit S2.7 Standard 2 Asistență pentru sănătate M.III Activități/ Servicii din Ordinul 29/ 2019.

11. Verificarea dosarelor beneficiarilor și semnarea documentelor (Fișelor de monitorizare servicii și a Planului individualizat de asistență și îngrijire), acolo unde este cazul, de către echipa multidisciplinară, a responsabilului de caz și a beneficiarilor, potrivit S1.1, Standard 1 Evaluare și S 2.2., Standard 2 Planificare activități și servicii, M.II Evaluare și planificare din Ordinul 29/ 2019;

12. Etichetarea corespunzătoare a probelor alimentare potrivit prevederilor cuprinse în art.37 lit. e) din Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

București, 9 mai 2023



