



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: avp_prevenire@avp.ro

Domeniul privind prevenirea torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante în locurile de detenție, prin Mecanismul Național de Prevenire - MNP

Domnului Militaru Marius Duras Diurpaneus
Vicepreședinte Fundație Duras Diurpaneus
Căminul pentru Persoane Vârstnice
Str. Al.I. Cuza, nr. 28
Localitatea Voluntari
Județul Ilfov

AVOCATUL POPORULUI
REGISTRATURĂ GENERALĂ
IEȘIRE NR. 12593 / 27. IUN. 2023...

Stimate Doamnă, Militaru Marius Duras Diurpaneus

Urmare a vizitei efectuate în data de 31 mai 2023 de către reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, doi colaboratori externi și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, la Căminul pentru Persoane Vârstnice Voluntari, județul Ilfov, a fost întocmit Raportul de vizită (anexat prezentei), cuprinzând aspectele constatate și recomandările formulate în acest context.

Conform art. 44 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, vă transmitem Raportul de vizită, precizându-vă că instituția vizitată are obligația de a transmite un răspuns motivat privind propunerile și recomandările cuprinse în raportul de vizită, cu indicarea punctului de vedere față de cele constatate, a termenului motivat în care vor fi luate măsuri pentru conformarea cu conținutul acestora sau, dacă este cazul, a motivelor pentru care nu se poate conforma.

Cu deosebită considerație,

p. Adjunct al Avocatului Poporului,

Nicoleta Constantinescu



București, 27 iunie 2023

RECEIVED
MAY 15 1964
LIBRARY OF THE
UNITED STATES DEPARTMENT OF
HEALTH, EDUCATION & WELFARE

UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH, EDUCATION & WELFARE
OFFICE OF THE ASSISTANT SECRETARY FOR PUBLIC HEALTH AND SAFETY

RECEIVED
MAY 15 1964
LIBRARY OF THE
UNITED STATES DEPARTMENT OF
HEALTH, EDUCATION & WELFARE

UNITED STATES DEPARTMENT OF HEALTH, EDUCATION & WELFARE
OFFICE OF THE ASSISTANT SECRETARY FOR PUBLIC HEALTH AND SAFETY



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind
prevenirea torturii - MNP



Raport

privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Voluntari, județul Ilfov

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Căminul pentru Persoane Vârstnice Voluntari, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

1. Cadrul general și organizarea vizitei
2. Constatările rezultate din vizita efectuată
3. Recomandări

București - 2023



Faint, illegible text in the upper left quadrant.

Section Header

Main line of text, possibly a title or subtitle.

| | |
|----------------|----------------|
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |
| Table Column 1 | Table Column 2 |

I. 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 reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, doi colaboratori externi și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat la data de 31 mai 2023, o vizită clasică la Căminul pentru Persoane Vârstnice cu sediul în localitatea Voluntari, str. Al. I. Cuza, nr. 28, județul Ilfov.

Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective: ●consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante; ●verificarea condițiilor de cazare; ●verificarea asistenței medicale și a tratamentului acordat beneficiarilor; ●verificarea asistenței psiho-sociale; ●alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție - MNP, care pot apărea în timpul vizitei.

La efectuarea vizitei au participat domnul Nicolae Voicu - jurist și doamna Carmen Floriana Ilie - medic, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului (MNP - Centrul zonal București și Centrul zonal Craiova), doamna Daniela Monica Guzu - colaborator extern specialist psiholog, doamna Cleopatra Heroi - colaborator extern specialist asistent social, precum și doamna Andreea Alexandra - reprezentant al Organizației Neguvernamentale “Asociația Europeană pentru Protecția Omului și Protecția Copilului - (AEPOPC)”.

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu domnul Militaru Marius Duras Diurpaneus, vicepreședintele Fundației Duras Diurpaneus - furnizorul de servicii sociale și doamna Ciufu Elena - asistent medical.

II. Constatările rezultate din vizita efectuată

Din verificarea documentelor puse la dispoziție de către conducerea Căminului pentru Persoane Vârstnice Voluntari (denumit în continuare Căminul), cât și din informațiile primite, au rezultat următoarele:

Căminul este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale Fundația Duras Diurpaneus, cu o capacitate de 50 locuri, ce asigura găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber.

De asemenea, Căminul deținea licența de funcționare ca serviciu social, începând cu data de 24.09.2020 pentru o perioadă de 5 ani, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările



ulterioare, condiția îndeplinirii cerințelor și condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

Fundația Duras Diurpaneus, în calitate de furnizor de servicii sociale era acreditată conform Certificatului de Acreditare seria AF nr. 006720, eliberat la data de 13.02.2020.

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

Cu ocazia vizitării spațiilor, echipa de vizită a constatat **că o parte a beneficiarilor erau tineri și nu făceau obiectul unui astfel de serviciu social, nevoile acestora neputând fi asigurate într-un serviciu social destinat persoanelor vârstnice.**

La data efectuării vizitei numărul beneficiarilor existenți în Cămin era de **59 (femei și bărbați), depășind cu mult capacitatea de cazare stabilită. Astfel, Căminul se confrunta cu fenomenul de supraaglomerare.**

1. Referitor la condițiile de cazare

Căminul își desfășura activitatea într-o clădire cu regim de înălțime P+1E+2E (parter, etaj 1 și etaj 2), în care beneficiarii erau găzduiți pe sexe și cuprindea: camerele beneficiarilor, cabinetele specialiștilor, sălile de activități, blocul alimentar, sala de mese, spațiile de depozitare alimente, diverse birouri etc.

De asemenea, la nivelul Căminului, activitatea era structurată pe mai multe sectoare, cum ar fi: sectorul cazare, sectorul asistență medicală, sectorul servicii gospodărești, sectorul spații tehnice, sectorul spații de recreere/spațiu vizitatori, sectorul spațiu deșeuri, respectiv sectorul igienă/sănătate și mediu.

Sectorul privind cazarea era organizat la parter, etajul 1 și etajul 2.

Astfel, parterul cuprindea patru camere de cazare (camera nr. 1 cu 4 paturi și 4 beneficiari; camera nr. 2 cu 6 paturi și 6 beneficiari; camera nr. 3 cu 5 paturi și 5 beneficiari; camera nr. 4 cu 5 paturi și 5 beneficiari), etajul 1 era alcătuit din 4 camere de cazare (camera nr. 6 cu 2 paturi și 1 beneficiar; camera nr. 7 cu 7 paturi și 7 beneficiari; camera nr. 8 cu 4 paturi și 4 beneficiari; camera nr. 9 cu 4 paturi și 4 beneficiari), iar etajul 2 avea în componența sa 4 camere de cazare (camera nr. 10 cu 5 paturi și 5 beneficiari; camera nr. 12 cu 4 paturi și 4



beneficiari; camera nr. 13 cu 10 paturi și 10 beneficiari; camera nr. 14 cu 4 paturi și 4 beneficiari).

În cadrul activității de vizitare a Căminului, s-a constatat faptul că **în unele camere erau amplasate 5-10 paturi (spre exemplu: etajul 1 - camera nr. 7 cu 7 paturi și etajul 2 - camera nr. 13 cu 10 paturi), fiind depășit numărul paturilor stabilite în actul normativ în vigoare.**

De asemenea, s-a mai constatat faptul că în aceste camere, nu erau amplasate paravane despărțitoare, iar suprafața acestora nu asigura 6mp./persoană, fiind creată o imagine de supraaglomerare și disconfort (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 M.IV. - STANDARD 3, CAZARE M.IV. - S3.1, Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor/cameră personală. Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 4 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6 mp în dormitor/camera personală. În situația în care Centrul se adresează unor beneficiari cu afecțiuni de sănătate care necesită supraveghere permanentă, pentru aceștia pot fi amenajate dormitoare cu un număr maxim de 6 paturi, cu condiția amplasării unor paravane despărțitoare).

Cu ocazia vizitării camerelor de cazare, s-a constatat faptul că **beneficiarii nu aveau dulapuri pentru depozitarea propriilor lucruri, iar pilotele nu erau prevăzute cu cearceafuri.**

Lumina naturală și iluminatul artificial erau asigurate în mod corespunzător, iar instalațiile electrice și cele sanitare erau funcționale.

Referitor la siguranța deplasării beneficiarilor cu dizabilități, în Cămin existau o rampă pentru accesul acestora în unitate și un scaun tip "lift", care asigura transportul beneficiarilor de la parter la etajele imobilului.

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



2. În ceea ce privește asistența medicală

Căminul deține Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Ilfov cu nr. 159 / 01.09.2015, acordată în baza Legii nr. 95/2006 și a Ordinului Ministrului Sănătății nr. 1030 din 2009.

Obiectul de activitate al Căminului se referea la “Activități ale căminelor de bătrâni și ale căminelor pentru persoane aflate în incapacitatea de a se îngriji singure - cod CAEN 8730”.

Echipa de vizită a purtat discuții cu o parte dintre beneficiarii cazați în Cămin și cu personalul de serviciu prezent la momentul respectiv și s-a constatat că beneficiarii erau mulțumiți de personalul medical care asigura asistența medicală.

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor erau asigurate de asistentele medicale, infirmiere și îngrijitori. Potrivit organigramei Căminului, echipa multidisciplinară și cea a asistenței medicale era formată din: 4 asistente medicale, 1 infirmieră, 6 îngrijitori, 1 psiholog, 1 asistent social practicant și 1 fizioterapeut. Căminul avea contracte de colaborare tip de prestări servicii cu un medic de familie, un medic neurolog, un medic psihiatru, un medic oftalmolog, un medic internist și un medic ORL-ist.

Căminul avea amenajat un spațiu medical închis cu cheie dotat cu birou, calculator, aparat de urgență și dulapuri cu sertare în care erau depozitate medicamentele tratamentului cronic al beneficiarilor și materialele necesare tratamentelor medicale, în condiții corespunzătoare de siguranță. La acest spațiu medical avea acces numai personalul responsabilizat în acest sens prin fișa postului. Medicamentele erau distribuite conform prescripției medicale, de către asistenta medicală. Pe hol, lângă spațiul medical, exista un frigider în care era depozitat tratamentul cu insulină pentru beneficiarii cu diabet zaharat insulino-dependent. În acest sens, **echipa de vizită va recomanda conducerii Căminului mutarea frigiderului de pe hol unde era depozitată insulina, în spațiul medical existent, evitând astfel ca tratamentul să fie la îndemâna beneficiarilor: să fie în condiții de siguranță, cu accesul doar al personalului medical, potrivit S2.6, Standard 2 Asistență pentru sănătate, MIII Activități și servicii din Ordinul nr. 29 /2019.**

S-a verificat trusa medicală de urgență și s-a constatat că aceasta era goală, soluțiile dezinfectante și materialele necesare primului ajutor nefiind în componența trusei. De asemenea, s-a verificat și aparatul de urgență și s-a constatat că acesta nu era completat corespunzător, potrivit Anexei 2 din Ordinul nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor



metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale, emis de Ministerul Sănătății și familiei.

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

De asemenea, la nivelul Căminului era efectuată monitorizarea stării de sănătate de către asistentele medicale, tratarea intercurrentelor sau acutizărilor afecțiunilor cronice, administrarea tratamentului cronic potrivit medicației prescrise de medicii specialiști, vaccinări anuale antigripale, colaborarea cu medicul de familie și alți specialiști fiind una bună.

Consultațiile medicale de specialitate constau în evaluări medicale periodice, analize medicale, investigații paraclinice, acutizarea unor afecțiuni cronice existente care necesitau investigații amănunțite și reevaluarea tratamentului lor. Acestea erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de personalul Căminului, la spitale sau policlinici din județul Ilfov și București, în baza programării efectuate de personalul medical și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie.

Beneficiarii erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni cardiovasculare - insuficiențe cardiace, hipertensiune arterială; artroze; diabet zaharat tip 2 și insulino-dependent, boli cerebrovasculare - demențe, accidente vasculare sechelare, boala Parkinson, ateroscleroză cerebrală) urmând tratament permanent recomandat de medicii specialiști colaboratori (neurologie, psihiatrie, medicină internă, oftalmologie, ORL).

Nu au fost înregistrate dificultăți în asigurarea serviciilor medicale. Urmare verificării câtorva dosare medicale ale beneficiarilor, s-a constatat faptul că a fost asigurată monitorizarea corespunzătoare a stării de sănătate a acestora.

Evaluarea stării de sănătate era realizată de personalul de specialitate potrivit Ordinului nr. 29/2019. Căminul desfășura activități/acorda servicii în baza unui Plan individualizat de asistență și îngrijire/Plan de intervenție, potrivit prevederilor legale și verificat de echipa de vizită. Planurile de îngrijire și asistență/planurile de intervenție ale beneficiarilor, erau completate conform condițiilor standardului și erau disponibile la sediul Căminului, în dosarul personal al fiecărui beneficiar.



Beneficiarii primeau ajutor și îngrijire adecvată pentru realizarea activităților de bază ale vieții.

Căminul asigura asistență pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență și primeau ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire.

Pentru beneficiarii imobilizați la pat, se efectuau manevre de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor), utilizându-se materiale și echipamente specifice, după caz, potrivit standardului. Beneficiarii cu incontinență erau toaletați zilnic și ori de câte ori era nevoie.

S-a constatat că **nu s-au desfășurat cursuri de prim ajutor certificate**, esențiale pentru personalul de îngrijire și asistență, fapt pentru care echipa de vizită va recomanda **conducerii Căminului planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate privind instruirea personalului de îngrijire și asistență.**

Hrana zilnică a beneficiarilor găzduiți era asigurată la sediul Căminului. În incinta unității vizitate exista un bloc alimentar pentru primirea, prepararea și distribuirea hranei dotat cu aparatură electrocasnică și mobilier, **dar s-a constatat că nu era într-o stare de curățenie și igienă corespunzătoare. Spațiile destinate preparării și păstrării alimentelor trebuiau să respecte normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare potrivit S4.3 Standard 4 Alimentație M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019.** Toate spațiile, utilitățile, dotările, echipamentele și materialele centrului trebuiau să fie curate, igienizate și ferite de orice sursă de contaminare. De asemenea, Căminul trebuia să aibă elaborat și să aplice un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare, potrivit S6.2 Igiena și controlul infecțiilor, M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019.

S-a analizat meniul din ziua efectuării vizitei și s-a constatat că beneficiarii primeau zilnic trei mese, **dar nu erau servite gustări. Echipa de vizită va recomanda conducerii Căminului analizarea posibilității introducerii în meniul zilnic a gustărilor dintre mese,** potrivit S4.5 Standard 4 Alimentație M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare.

Programul de servire a mesei și meniul zilei erau afișate corespunzător. S-a analizat hrana servită la masa de prânz, aceasta fiind corespunzătoare din punct de vedere cantitativ și calitativ. **Pentru beneficiarii care urmau un anumit regim alimentar pentru unele afecțiuni (hipertensiune arterială, diabet zaharat), regimul alimentar nu era specificat în meniu.**



Acesta trebuia să ofere o alimentație dietetică, prin stabilirea modelelor de meniu zilnic, efectuate în baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician potrivit S4.5 Standard 4 Alimentație M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019.

S-a verificat cămara unde erau depozitate alimentele și **s-a constatat că nu existau și nu erau asigurate zilnic fructe și legume proaspete în Cămin**, potrivit S4.5 Standard 4 Alimentație M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019.

În blocul alimentar exista un frigider separat cu grafic de temperatură unde erau depozitate probele alimentare. **Prelevarea probelor alimentare era efectuată în recipiente care nu erau etichetate corespunzător, iar termometrul din frigider nu arăta o temperatură optimă depozitării probelor alimentare (17 grade Celsius)** 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.

3. Cu privire la activitatea psiho-socială

Activitatea de asistență socială se realiza cu un asistent social angajat al Căminului. Asistentul social era înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România și realiza activități în conformitate cu atribuțiile stabilite și treapta de competență deținută (principal), fiind respectate prevederile Legii nr. 466/2004 privind Statutul asistentului social, cu modificările și completările ulterioare. **Echipele de vizită au remarcat că asistentul social nu respecta obligația de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică.**

De asemenea, nu era stabilită printr-un document componența echipei multidisciplinare astfel încât, aceasta să fie compusă din specialiștii angajați ai Căminului sau personal desemnat în baza contractelor de servicii externalizate. Ca atribuții specifice, acestei echipe îi reveneau evaluarea beneficiarilor din punct de vedere social, psihologic și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire. Totodată, **pentru fiecare beneficiar era necesar desemnarea unui responsabil de caz**, persoană care să coordoneze întreg procesul de furnizare a serviciilor și să supravegheze implementarea planurilor individualizate de asistență și îngrijire/planurilor de intervenție.



Din analiza Registrului de evidență a beneficiarilor, s-a constatat că în anul 2022 a fost admis în Cămin un număr de 31 persoane vârstnice, iar în anul 2023, până la data efectuării vizitei a fost admis un număr de 5 persoane (majoritatea de la domiciliu).

Cu privire la numărul ieșirilor, s-a constatat că în Registrul de evidență a ieșirilor din Cămin erau înregistrate pentru anul 2022 un număr de 7 ieșiri (decese și reîntegrări în familie), iar pentru anul 2023 erau înregistrate un număr de 6 ieșiri.

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

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

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

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

Din analiza dosarelor beneficiarilor, s-a constatat că acestea cuprindeau documentele inițiale care au stat la baza stabilirii dreptului la serviciile sociale privind rezidența în cămin (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.), documentele elaborate ulterior (decizia de admitere, contractul pentru acordarea de servicii sociale; angajamentul de plată etc.), precum și fișa de evaluare a beneficiarului, fișa de evaluare socio-medicală, fișa de monitorizare servicii, planul individualizat de îngrijire și asistență/planul de intervenție etc. În fișa de evaluare/reevaluare a beneficiarului se consemnaseră rezultatele evaluării, nevoile identificate, data fiecărei evaluări.

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

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

În ceea ce privește existența procedurilor de lucru, s-a constatat că erau elaborate proceduri obligatorii, precum: procedura privind admiterea beneficiarilor, procedura privind suspendarea serviciilor, procedura privind încetarea furnizării serviciilor, procedura privind asistența în stare terminală/în caz de deces, procedura privind măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, procedura privind sesizările și reclamațiile.

De asemenea, la nivelul Căminului erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, precum: Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de etică al personalului care lucrează în serviciul social, Planul propriu de dezvoltare, Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant, Planul de urgență în caz de retragere a licenței serviciului social etc. Totodată, erau elaborate Programul anual de instruire a personalului Căminului, cât și Programul anual de informare a beneficiarilor care cuprindeau planificări ale



sesiunilor de instruire/informare, fiind stabilite pentru fiecare lună teme de dezbatere. În acest sens, au fost regăsite în Registrul de informare a beneficiarilor sesiuni cu privire la Ghidul beneficiarului, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul de Ordine Interioară, Carta drepturilor beneficiarilor, Codul de Etică, Planul de urgență, procedurile de lucru, dar nu au fost regăsite **Sesiuni de informare a 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 reclamațiile referitoare la activitatea desfășurată în Cămin.**

Din declarațiile reprezentanților Căminului, beneficiarii erau implicați în activități de socializare, vizionare programe tv, audiții muzicale și participare la organizarea zilelor de naștere sau alte evenimente importante, precum și la alte ritualuri creștine organizate în unitatea vizitată.

La nivelul Căminului era organizat un număr redus de activități (lucru manual, desen, pictură, audiții muzicale, etc.), în grupuri mici conduse de membrii personalului. Aceste activități se desfășurau în spațiul de socializare interior, iar în sezonul cald beneficiarii petreceau timp în aer liber, în foisorul din curtea căminului.

Menținerea legăturii cu familia și mediul de suport se realiza prin convorbiri telefonice permanente și vizite ale familiei în Cămin, fiind permis accesul în spațiile de socializare din interior sau exterior.

De asemenea, o parte a beneficiarilor dețineau telefoane proprii menținând legătura cu familia, iar cei care nu aveau astfel de aparate telefonice sau nu știau să le folosească solicitau sprijinul personalului. În principal, informațiile despre beneficiari erau furnizate de asistentul medical de serviciu.

În cadrul activităților Căminului, periodic se aplicau Chestionare de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor.

Din analiza acestor chestionare a rezultat că serviciile sociale oferite corespund nevoilor identificate ale beneficiarilor, Căminul oferind servicii sociale în conformitate cu standardele minime de calitate, nefiind consemnate evenimente deosebite.

Referitor la activitatea psihologică, la nivelul Căminului exista încheiat un Contract Individual de Muncă cu un psiholog (care avea specializările în psihologie clinică, transporturi,



muncă și organizațional) pentru două ore pe zi, perioadă nedeterminată, cu un **Program de lucru** (din luna aprilie), în zilele de luni, **miercuri** și **vineri**, între orele **09:00 - 17:00**.

La data efectuării vizitei (31 mai 2023 - miercuri) psihologul nu a fost prezent la serviciu și nici nu a putut fi contactat.

Din studierea aleatorie a unui număr de 10 dosare ale beneficiarilor nu au fost identificate niciun fel de documente psihologice, activitatea psihologică fiind inexistentă. În cadrul dosarelor existau doar documente vechi, persoanele din Cămin neputând beneficia de serviciile psihologice (spre exemplu: în documentul denumit Monitorizare Plan Individualizat de asistență socială, nu erau bifate serviciile psihologice la niciun beneficiar; în documentul denumit Planul de Servicii se menționa faptul că beneficiarii primeau consiliere psihologică periodică însă, niciun act constituit la nivelul Căminului nu exemplifica acest lucru; în fișele de evaluare/reevaluare complexă a beneficiarilor nu era specificată evaluarea componentei psihologice a acestora și nu exista semnătura psihologului pe aceste documente).

De asemenea, nu a fost identificat un calendar cu activități săptămânale/anuale pentru beneficiari, registre, evaluări psihologice inițiale sau rapoarte de intervenție psihologică.

Deși documentele din dosarele beneficiarilor conțineau mențiuni despre faptul că aceștia primeau servicii psihologice de tip îndrumare, evaluare și consiliere, în realitate **persoanele din Cămin nu primeau niciun serviciu psihologic.**

Totodată, nu a fost identificat niciun document semnat de psihologul angajat, așa cum era prevăzut în Fișa Postului pentru funcția de psiholog.

Alte aspecte

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Căminului și cu beneficiarii care au dorit să vorbească cu membrii echipei de vizită, a rezultat faptul că nu au fost înregistrate plângeri sau nemulțumiri cu privire la relația dintre beneficiari și personalul angajat, aceștia fiind mulțumiți în general de condițiile de cazare, hrană și tratamentul acordat (medical, psihologic și social).

De asemenea, la nivelul Căminului nu au fost înregistrate incidente sau evenimente deosebite care să pună în pericol sănătatea beneficiarilor ori siguranța locului vizitat.



III. Recomandări

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului,**

RECOMANDĂ

conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Voluntari,

să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Luarea de urgență a măsurilor de eliminare a supraaglomerării Căminului și organizarea spațiilor de cazare în conformitate cu legislația în vigoare;
2. Reevaluarea situației beneficiarilor care nu aveau vârsta de pensionare și care nu făceau obiectul unui serviciu social destinat persoanelor vârstnice și solicitarea de transfer în servicii sociale care să răspundă nevoilor individuale ale acestora;
3. Luarea de urgență a unor măsuri privind îmbunătățirea calității vieții beneficiarilor prin asigurarea serviciilor de îngrijire personală, cât și a spațiului de locuit;
4. Stabilirea printr-un document a componenței echipei multidisciplinare, echipă cu atribuții în evaluarea/reevaluare beneficiarilor din punct de vedere social, psihologic și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire;
5. Desemnarea pentru fiecare beneficiar a unui responsabil de caz, persoană care să coordoneze întreg procesul de furnizare a serviciilor și să supravegheze implementarea planurilor individualizate de asistență și îngrijire/planurilor de intervenție;
6. Organizarea sesiunilor de informare a 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 reclamațiile referitoare la activitatea desfășurată în Cămin;
7. Respectarea obligației specialiștilor (asistent social, psiholog) de a aplica parafa pe toate documentele emise, așa cum este prevăzut în legislația specifică;
8. Contactarea psihologului și purtarea unor discuții cu acesta referitor la respectarea programului de lucru stabilit în Contractul Individual de Muncă ;



9. Efectuarea demersului pentru ca persoanele cazate să beneficieze de servicii psihologice reale, de evaluare și intervenție psihologică specifică vârstnicului, oferite de către specialiști calificați în acest sens ;

10. Semnarea tuturor documentelor întocmite de psihologul Căminului și respectarea întocmai a prevederilor Fișei Postului;

11. Întocmirea unui calendar cu activități săptămânale/anuale pentru beneficiari, registre, evaluări psihologice inițiale sau rapoarte de intervenție psihologică;

12. Achiziționarea unor dulapuri care să fie destinate beneficiarilor în scopul depozitării și păstrării propriilor lucruri;

14. Dotarea pilotelor cu cearceafuri;

15. Aerisirea tuturor spațiilor Căminului, astfel încât să persiste un miros plăcut pe holul principal și în camerele beneficiarilor;

16. Mutarea frigiderului de pe holul Căminului unde era depozitată insulina, în spațiul medical existent, pentru a fi în condiții de siguranță, cu accesul doar al personalului medical potrivit S2.6, Standard 2 Asistență pentru sănătate, MIII Activități și servicii din Ordinul nr. 29 /2019;

17. Dotarea corespunzătoare a aparatului de urgență din spațiul medical potrivit Anexei 2 din Ordinul nr. 153 / 2003;

18. Completarea trusei medicale de urgență cu soluții dezinfectante și materialele necesare acordării de prim ajutor, cu verificarea ei periodică;

19. Planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate pentru personalul de îngrijire și asistență;

20. Respectarea normelor igienico-sanitare și de siguranță la blocul alimentar, prevăzute de legislația în vigoare potrivit S4.3 Standard 4 Alimentație și S6.2 Igiena și controlul infecțiilor M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019;

21. Analizarea posibilității introducerii în meniul zilnic a gustărilor dintre mese potrivit S4.5 Standard 4 - Alimentație, M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019;

22. Întocmirea și specificarea în meniul zilnic regimul alimentar în cazul anumitor afecțiuni recomandate de medicul nutriționist sau de asistentul dietetician pentru beneficiari potrivit S4.5 Standard 4 - Alimentație, M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019;



23. Asigurarea zilnică de fructe și legume proaspete potrivit S4.5 Standard 4 Alimentație M.IV - Mediul de viață din Ordinul nr. 29 /2019;

24. Prelevarea corespunzătoare a probelor alimentare cu etichetarea corectă a lor, și înlocuirea termometrului nefuncțional existent sau a aparatului frigorific, dacă este cazul, special destinat acestui scop, pentru menținerea unei temperaturi în interior corespunzătoare 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, 27 iunie 2023

