



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind
prevenirea torturii
- MNP -*

**Aprob,
Avocatul Poporului
Renate Weber**



RAPORT

***privind vizita efectuată la Centrul Social pentru Recuperare Persoane Vârstnice
din municipiul Zimnicea, județul Teleorman,
la data de 28 februarie 2024***

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**

București – 2024

1. Cadrul general și organizarea vizitei

Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului, îndeplinește atribuțiile specifice de Mecanism național de prevenire a torturii în locurile de detenție (MNP) în sensul *Protocolului opțional*, adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984, ratificat prin Legea nr. 109/2009.

Potrivit dispozițiilor prevăzute de art. 2 alin. (2), 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 art. 4 alin. (1) și art. 19 din Protocolul opțional, precum și cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019 privind aprobarea împuternicirilor și ordinelor de deplasare în scopul realizării anchetelor și vizitelor, la data de **28 februarie 2024**, MNP a efectuat o **vizită** inopinată la **Centrul Social pentru Recuperare Persoane Vârstnice Zimnicea, județ Teleorman** (denumit în continuare, Centru sau CPV Zimnicea),

Vizita a avut 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; verificarea implementării recomandărilor Avocatului Poporului emise urmare a vizitei din anul 2023; precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea MNP.

Echipa de vizită a fost alcătuită din: reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului din cadrul MNP, [REDACTAT] – jurist și [REDACTAT] [REDACTAT] – medic; colaboratori externi, respectiv: [REDACTAT] - asistent social și [REDACTAT] – psiholog, precum și un reprezentant al organizației neguvernamentale Global Network for Democracy and Human Rights¹ (G.N.D.H.R.), [REDACTAT] [REDACTAT].

1¹. Cooperarea conducerii unității vizitate cu membrii echipei MNP

La intrarea în Centru, reprezentanții MNP au fost întâmpinați de către administratorul Centrului, [REDACTAT]. Au fost purtate discuții prealabile între administratorul Centrului și membrii echipei MNP, la care s-au alăturat și reprezentanți din cadrul Direcției Publice de

¹ Rețeaua Globală pentru Democrație și Drepturile Omului.



Asistență Socială (DPAS) a orașului Zimnicea, care coordonează activitatea Centrului, respectiv director executiv - [REDACTED] și consilier juridic – [REDACTED].

Discuțiile au vizat aspecte precum: condițiile de cazare și tratamentul aplicat beneficiarilor; stadiul implementării recomandărilor Avocatului Poporului emise ca urmare a vizitei din anul 2023; respectarea drepturilor beneficiarilor; aspecte privind personalul angajat etc. Reprezentanții Centrului au dat dovadă de disponibilitate și flexibilitate pentru comunicarea directă cu membrii echipei MNP.

2. Concluziile MNP după efectuarea vizitei și întreprinderile avute cu beneficiarii Centrului

Informații generale despre unitatea vizitată

Centrul Social pentru Persoane Vârstnice Zimnicea a fost înființat în anul 2013, prin Hotărârea Consiliului Local (HCL) nr. 13/30.01.2013, în cadrul Serviciului Public de Asistență Socială (SPAS), ca instituție de asistență socială de interes local, subordonată Consiliului Local al orașului Zimnicea, fără personalitate juridică, *cu sediul în strada Mihail Kogălniceanu, nr. 30, oraș Zimnicea*, conform Licenței de Funcționare definitivă, seria LF, nr. 0009614/10.06.2020, emisă de Ministerul Muncii și Protecției Sociale pentru o perioadă de 5 ani, de la data de 23.06.2020 până la data de 23.06.2025. Accesul în Centru se realiza și din *strada 1907*.

Se cuvine a menționa că unitatea a fost vizitată de MNP și în anul 2023, Raportul de vizită și Răspunsul conducerii Centrului fiind afișate și pe pagina de internet a instituției Avocatul Poporului, la secțiunea MNP /Mandat MNP-Rapoarte vizită 2023 /Centre pentru Persoane Vârstnice – poziția 11². Centrul funcționa în aceeași clădire și avea aceeași organizare a spațiilor ca și în anul 2023, aspecte referitoare la acestea fiind cuprinse și în Raportul de vizită din 2023.

Schema de personal avea prevăzute **9 posturi** (1 asistent medical, 1 administrator, 1 bucătar, 1 ajutor de bucătar, 4 infirmieri [1 infirmier în plus, față de anul trecut, când Centrul avea 3 infirmieri] și 1 îngrijitor), din care: 8 posturi erau ocupate, iar **postul de ajutor de bucătar era vacant**.

Amplasamentul, amenajarea interioară și exterioară a Centrului erau în concordanță cu nevoile de asistență ale beneficiarilor. Centrul dispunea de 7 dormitoare, având o **capacitate legală de cazare de 14 locuri** (1 dormitor cu 1 pat, 1 dormitor cu 3 paturi și 5 dormitoare cu 2 paturi).

² Raportul MNP și Răspunsul DPAS Zimnicea sunt disponibile on-line la adresa: <https://avp.ro/index.php/camine-pentru-persoane-varstnice-2023/> - poziția 11.



La data vizitei, Centrul asigura găzduire și îngrijire unui număr de **12 beneficiari** (8 femei și 4 bărbați).

Accesul către drumul principal se efectua printr-o poartă mica, dotată cu video-interfon și 2 porți mari pentru a permite o evacuare/intervenție facilă și adecvată a ambulanței, autovehicule aparținând I.S.U.³, precum și îmbarcarea personalului cu dizabilitate locomotorie (la data vizitei erau 2 persoane). Au fost reverificate spațiile de cazare – dormitoare, grupuri sanitare, culoare, spații de recreere interioară, care erau dotate cu aparate de kinetoterapie -2 biciclete ergonomice și televizoare, având o stare de fixație adecvată (dulapuri, mobilier nou, aparatură nouă, bine întreținute, curate, igienizate).

În Curtea Centrului erau montate mai multe bănci pentru beneficiari. De asemenea, era amenajat și un foișor, ca spațiu de recreere exterior, fiind îndeplinită una dintre recomandările Avocatului Poporului, de anul trecut, aspect ce va fi detaliat ulterior, la secțiunea privind implementarea recomandărilor din acest raport.

****Exemple de bună practică:***

Membrii echipei MNP au reținut și au apreciat pozitiv următoarele: toate spațiile din Centru erau foarte curate, inclusiv camerele de locuit, care erau, de asemenea, foarte curate și igienizate, erau foarte spațioase, aerisite, luminoase, călduroase, confortabile, dotate cu mobilier corespunzător, cu TV, cu aer condiționat și cu grup sanitar propriu, dotat adecvat (spre exemplu: mână curentă; scaun pentru duș și covorașe anti-alunecare). Toate camerele de cazare erau prevăzute cu buton de panică, ce notifica, o dată declanșate, personalul angajat, atât printr-o alarmă sonoră, cât și printr-o lumină intermitentă (la intrarea în Centru, pe hol, erau montate 7 casete corespunzătoare fiecărei camere de cazare / dormitor, putând fi identificat foarte repede din ce cameră suna alarma). De asemenea, notabil a fost și achiziționarea a 4 paturi mobile cu acționare electrică și saltele antiescară.

Beneficiarii – erau persoane vârstnice, cu domiciliul stabil pe raza județului Teleorman și cărora nu le puteau fi asigurate protecția și îngrijirea la domiciliu sau în cadrul altor servicii din comunitate. Cei 12 beneficiari găzduiți de Centru împliniseră vârsta de pensionare stabilită de lege,

³ Inspectoratul pentru Situații de Urgență.



conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, având vârste cuprinse între 65 și 95 ani, cu excepția unei singure persoane – caz social, care avea vârsta de 60 de ani (era în evidențele Centrului și anul trecut, întrucât, nu se putea îngriji și gospodări singură din cauza unor afecțiuni medicale, nu avea venituri, iar aparținătorii erau plecați din țară).

Din cei 12 beneficiari înregistrați la data vizitei, 2 beneficiari erau persoane dependente, încadrate în gradul de dependență IB; 6 beneficiari erau persoane semi-dependente, încadrate în gradele de dependență IIA și IIC, iar 4 beneficiari erau persoane independente.

Majoritatea beneficiarilor nu aveau aparținători și nu erau vizitați.

Contribuția lunară de întreținere, stabilită în baza HCL Zimnicea nr. 7/30.01.2024, era în cuantum de 7041 lei/lună pentru persoanele vârstnice dependente, 4821 lei/lună pentru persoanele vârstnice semi dependente și 3633 lei/lună pentru persoanele vârstnice care nu sunt dependente. Beneficiarii datorau contribuția lunară de întreținere în cuantum de până la 60% din valoarea veniturilor personale lunare, fără a depăși valoarea contribuției lunare de întreținere.

Principalele proceduri

Centrul avea elaborată și aplica o **procedură proprie de admitere**, aprobată prin Decizia furnizorului de servicii sociale nr. 101/30.01.2020. Procedura era afișată la sediul Centrului, la loc vizibil și preciza succint: actele necesare, criteriile de eligibilitate ale beneficiarilor, cine ia decizia de admitere/respingere, modalitatea de încheiere a contractului de furnizare servicii și modelul acestuia, modalitatea de stabilire a contribuției beneficiarului.

Admiterea în Centru se realiza cu încheierea unui contract de furnizare servicii sociale între furnizorul de servicii sociale și beneficiar. De asemenea, erau încheiate angajamente de plată cu beneficiarii pentru plata contribuției lunare, acestea făcând parte integrantă din contract.

Fiecare beneficiar avea întocmit un dosar personal, care conținea următoarele documente: cererea de admitere, semnată de beneficiar, în original; decizia de admitere (dispoziția de admitere) aprobată de reprezentantul furnizorului (directorul executiv al DPAS Zimnicea), în original; cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie; cartea de identitate a copilului/copiilor adulți supus/supuși obligației de întreținere conform Codului civil, în copie; contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original; documentele 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 centru rezidențial (fișa



de evaluare socio-medicală (geriatrică), documente medicale, documente privind veniturile, ancheta socială, raportul comisiei de soluționare a cererilor de admitere în centru, etc.).

De la vizita MNP, de anul trecut, până la 28.02.2024, **au fost înregistrate admiterea unui singur beneficiar, în 2023 și 2 ieșiri, prin decesul a 2 beneficiare** (un deces în 2023 și unul la începutul anului 2024).

Centrul avea elaborată și aplica o *procedură proprie de suspendare a acordării serviciilor*, unde erau specificate principalele situații în care centrul poate să suspende acordarea serviciilor către beneficiar pe perioadă de timp determinată, și anume: •la cererea motivată a beneficiarului în scopul ieșirii din Centru pe o perioadă determinată; se solicită acordul scris al persoanei care îi va asigura găzduirea și îngrijirea necesară, pe perioada respectivă; •în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță; •în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în măsura în care aceste servicii nu erau furnizate în proximitatea centrului vizitat. În astfel de situații, se solicita acordul scris al centrului/instituției către care se efectua transferul beneficiarului; •în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a Centrului etc.) CPV Zimnicea stabilește, împreună cu beneficiarul și serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială își are sediul unitatea, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.).

Centrul avea elaborată și aplica o *procedură proprie de încetare a acordării serviciilor*, unde erau specificate principalele situații în care centrul putea înceta acordarea serviciilor către beneficiar. Spre exemplu: •la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința/unde va locui); •după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului; •transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție; •caz de deces al beneficiarului; •când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar etc.

În privința recomandărilor formulate de Avocatul Poporului urmare a vizitei din anul 2023, membrii echipei MNP au constatat că acestea au fost puse în aplicare, în mare parte, și au apreciat pozitiv preocuparea și demersurile întreprinse de conducerea Centrului



și autoritățile locale pentru implementarea acestora și pentru îmbunătățirea condițiilor beneficiarilor. Pentru unele recomandări s-au menționat motivele pentru care nu au putut fi implementate. Spre exemplu:

Recomandarea nr. 1, privind actualizarea informațiilor de pe pagina web a DPAS a orașului Zimnicea, respectiv de a se menționa că accesul în Centru se realizează și din strada 1907, a fost implementată, informații fiind publicate pe pagina de internet a Centrului. la adresa <https://centrubatrani.orasulzimnicea.ro/>⁴ (a se vedea în acest sens, și imaginea de mai jos, preluată de pe site-ul menționat).

Descrierea Serviciului Servicii Informații Admitere Raport de Activitate Tarife Galerie Foto Contact



Descrierea Serviciului

Accesul se face pe la intrarea din strada 1907

Adresa centrului: Str. Mihail Kogălniceanu, nr. 30, cu acces din str. 1907

Motto:

"Să ne armonizăm domnițele și să ne creștem împreună părinții".

"O bătrânețe însoțită pentru persoanele vârstnice".

Recomandările nr. 2, 3, 12 și 13, ce vizau efectuarea demersurilor pentru afișarea denumirii Centrului vizitat la loc vizibil (R2); amenajarea unui foisor în curtea Centrului, care să asigure beneficiarilor protecția împotriva intemperiilor vremii (R3); achiziționarea de Teste psihologice licențiate (R12) și amenajarea unui cabinet psihologic și a unui cabinet de asistență socială, cu dotările necesare (R13), **au fost implementate**. Astfel, la data vizitei, membrii echipei MNP au constatat următoarele: •a fost achiziționată și montată, la vedere, o casetă mare și luminoasă cu numele centrului; •a fost amenajat un foisor în curtea Centrului; •au fost achiziționate Teste psihologice licențiate, în vederea efectuării evaluărilor psihologice ale beneficiarilor și a fost

⁴ Accesată la 27.03.2024, cu o zi înaintea vizitei MNP.



amenajat și dotat corespunzător un spațiu comun pentru cabinetul psihologic și cabinetul de asistență socială.

Recomandarea nr. 4, privind evidențierea administrării medicamentelor, inclusiv în perioada weekend-urilor și sărbătorilor, **a fost implementată**. Astfel, la data vizitei, exista un *Planificator* cu persoanele care trebuiau să administreze medicația în perioada sărbătorilor, a weekend-urilor sau a concediului de odihnă al asistentei medicale. Medicația fiecărui beneficiar era consemnată în Fișa medicală, fiind depozitată în organizatoare și administrată pe timpi, conform recomandărilor medicilor specialiști.

****Ca exemplu de bune practici, membrii echipei MNP au reținut că, medicația era afișată pentru fiecare beneficiar pe o panoplie din Cabinetul medical, fiind utilă, mai ales în situații de urgență, pentru personalul care deservea Serviciul de pe Ambulanță, acesta putând să acorde ajutorul medical calificat, în funcție de tratamentul administrat beneficiarului, nefiind necesară prezența vreunui cadru medical angajat al Centrului.***

În privința **Recomandării nr. 5**, referitoare la asigurarea unei consultații de specialitate ORL pentru beneficiara care suferea de tulburări de auz, iar în cazul în care i se prescria, achiziționarea și reglarea periodică a unui aparat auditiv, **nu a putut fi pusă în aplicare, întrucât, beneficiara, în vârstă de 93 de ani, a decedat anul trecut.**

Recomandările nr. 6 și 7, ce vizau evaluarea periodică, prin medicul de specialitate, în spital sau în ambulatoriu, a beneficiarilor cu boli cronice; în cazul în care refuză consultația recomandată, consemnarea refuzului (R6) și monitorizarea glicemiei și greutateii corporale, mai ales în cazul beneficiarilor suferinzi de diabet și obezitate și consemnarea valorilor găsite (R7), **au fost implementate**. Astfel, din verificarea documentelor prezentate echipei de vizită a reieșit că, medicul de familie, evalua beneficiarii și nota în Foile de observație ale beneficiarilor modificările apărute în starea lor de sănătate, precum și schimbările de medicație ce trebuiau implementate, atunci când situația o impunea, funcție și de celelalte comorbidiități care erau atent monitorizate. Prin intermediul acesteia era asigurată și medicația corespunzătoare statusului lor de sănătate. De asemenea, au fost implementate și recomandările privind măsurarea zilnică a parametrilor funcționali (temperatura corporală, greutate, valori ale tensiunii arteriale și valori ale glicemiei-) și înscrierea parametrilor determinați în Fișele medicale individuale, **cu precizarea că, la data**



vizitei, testerele de măsurare a glicemiei erau epuizate. Referitor la acest ultim aspect, evidențiem că, asistenta medicală a făcut demersuri pentru achiziționarea acestora, urmând să fie primite.

Recomandările nr. 8 și 10, privind efectuarea demersurilor necesare în vederea angajării unui asistent social principal (R8) și aplicarea, de către specialiști și echipa multidisciplinară, a semnăturilor și parafelor pe documentele beneficiarilor (R10), **nu au fost implementate.** Astfel, la data vizitei, **Centrul nu avea angajat asistent social principal, conducerea Centrului motivând că din cauza O.U.G. nr. 34/2023, postul era blocat,** iar în urma verificării punctuale a dosarelor sociale și cele personale ale rezidenților s-a constatat **pe documente nu au fost regăsite parafele aferente specialiștilor echipei multidisciplinare cărora le-au fost referite cazurile, motiv pentru care, membrii echipei MNP, vor reitera aceste recomandări.**

Recomandarea nr. 9, ce viza realizarea evaluărilor beneficiarilor la o perioadă de minimum 6 luni sau ori de câte ori este cazul, **a fost implementată.** Examinarea dosarelor beneficiarilor a relevat că evaluarea acestora s-a realizat la minim 6 luni sau ori de câte ori a fost nevoie.

Asistența medicală

Asistența medicală era asigurată de o asistentă medicală, angajată cu normă de 8 ore, prin care se asigura zilnic continuitatea îngrijirilor medicale, monitorizarea simptomatologiei și administrarea tratamentelor. Aceasta se afla în permanență într-o buna relaționare cu medicul de familie, care avea în arondare o mare parte din beneficiarii Centrului. Unii beneficiari aveau alți medici de familie, tratamentul fiind asigurat astfel prin aparținători și sub coordonarea directă a asistentei medicale.

Au fost implementate recomandările privind măsurarea zilnică a parametrilor funcționali (temperatura corporală, greutate, valori ale tensiunii arteriale și valori ale glicemiei-**însă la data vizitei, testerele erau epuizate**) și înscrierea parametrilor determinați în fișele medicale individuale .

Medicul de familie evalua beneficiarii și consemna în Foile de observație ale beneficiarilor modificările apărute în starea lor de sănătate, precum și schimbările de medicație ce trebuiau implementate când situația o impunea, funcție și de celelalte comorbidități care erau atent



monitorizate. Prin intermediul acesteia era asigurată și medicația corespunzătoare statusului lor de sănătate.

Medicul de familie se afla în colaborare cu un medic psihiatru, care evalua beneficiarii la 6 luni sau când era necesar și elibera rețetele cu medicația aferentă.

Din numărul total al beneficiarilor, 2 persoane sufereau de dizabilitate locomotorie, dobândită în urma paraparezei spastice și respectiv a unei amputări a 2/3 din gamba membrului inferior stâng. O persoană era nedeplasabilă și stătea într-un pat nou, cu saltea antiescară, iar cealaltă persoană, era greu deplasabilă (cu ajutorul fotoliului rulant), avea de asemenea un pat nou cu saltea antiescară.

Deși în cadrul Centrului se aflau mai mulți beneficiari cu probleme locomotorii ca urmare a altor condiții medicale generate de patologia ortopedică, neurodegenerativă, psihiatrică sau asociată posibil iatrogeniei medicamentoase pentru a diminua sau stopa evoluția comorbidităților, **nu era angajat un kinetoterapeut și nu exista o colaborare cu un medic specialist în recuperare fizică și medicală.** Reprezentanții Centrului au afirmat că erau ajutați de un kinetoterapeut, pe bază de voluntariat. Kinetoterapia a fost apreciată drept un serviciu extern pentru care beneficiarii puteau opta, însă, recuperarea medicală pe lângă kinetoterapie, ar trebui să includă și masajul terapeutic, fizioterapie, etc. la recomandarea unui medic specialist de recuperare și reabilitare fizică și medicală.

Membrii echipei MNP apreciază că, pentru a aborda problematica locomotorie a beneficiarilor în scopul creșterii calității vieții acestora și menținerii gradului de independență pentru o perioadă cât mai îndelungată, ar fi necesară angajarea unui kinetoterapeut permanent, chiar dacă ar avea norma de activitate redusă, zilnic, precum și o colaborare cu un medic specialist în recuperare fizică și medicală.

Se efectuau analize de laborator tuturor beneficiarilor anual, decontate de casa de asigurări, sau la nevoie în regim privat, prin aparținători, în cazul problemelor de sănătate care o impuneau, conform cu respectarea altor recomandări.

Pentru consultațiile de specialitate, în cazul afecțiunilor cronice acutizate sau afecțiunilor subacute, beneficiarii mergeau la consult în cadrul spitalului teritorial sau al ambulatoriilor de specialitate, unde erau însoțiți de către aparținător/membru al familiei. Beneficiarii erau însoțiți la consulturile interdisciplinare externe de către o infirmieră din Centru. În cazul urgențelor și



afecțiunilor acute se solicita Ambulanța, prin Serviciul 112. Centrul deține, la Cabinetul medical, o trusă de prim-ajutor, dotată corespunzător.

Membrii MNP consideră oportună participarea la cursuri de acordare de prim ajutor calificat, atât a asistentei medicale, cât și a altui personal din rândul celorlalți angajați. De asemenea, asistenta medicală să parafeze documentele medicale. Aceasta urma să se prezinte la sediul OAMGMAMR⁵, filiala Teleorman, urmare a Hotărârii nr. 26/12.10.2023 a Consiliului Național al OAMGMAMR în vederea concretizării și respectării art. 48 lit. 1 din Ordonanța de Urgență nr.144/28.10.2008 privind exercitarea profesiei de asistent medical generalist.

Beneficiarii dispuneau de îngrijirile și confortul optim generând astfel o situație calmă, mulțumitoare și empatică, axată chiar pe dorința de comunicare cu membrii echipei de vizitare.

Membrii echipei MNP apreciază că îndeplinirea cerințelor din punct de vedere medical, ca fiind bună și conformă cu înscrisurile existente sub formă de fotocopii, atașate la dosarele individuale ale beneficiarilor.

Asistența psiho-socială

În cadrul Centrului acordarea asistenței psihologice era asigurată de un psiholog, angajat cu normă de 8 ore, ce deținea atestat de liberă practică, eliberat de Colegiul Psihologilor din România-specializarea Psihologie Clinică-treapta de specializare – Autonom.

Psihologul, angajat al Centrului, a participat la programe de formare profesională continuă. Aceste activități sunt obligatorii și sunt prevăzute de Colegiul Psihologilor din România, fiind necesare pentru dezvoltarea competențelor profesionale și pentru a oferi standarde de calitate în serviciile psihologice prestate.

Psihologul își desfășura activitatea zilnică deservind două centre ce se aflau în imediata vecinătate unul față de celălalt: Centrul Social pentru Recuperarea Persoanelor Vârstnice și Centrul beneficiarilor cu dizabilități (copii). Acordarea asistenței psihologice beneficiarilor din Centrul Social pentru Recuperarea Persoanelor Vârstnice se efectua în cabinetul special amenajat, conform normelor în vigoare, care era dotat cu instrumente licențiate de lucru potrivit prevederilor Codului Deontologic al profesiei de psiholog, *fiind implementate în acest fel recomandările*

⁵ Ordinul Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România.



Avocatului Poporului, de anul trecut (referitoare la amenajarea unui cabinet psihologic și achiziționarea de teste licențiate).

Beneficiarii din cadrul Centrului - la dosarele personale aveau fișe de evaluare psihologică, grafice de activități lunare și zilnice, fiind evaluați din punct de vedere al gradului de autonomie și comunicare, al nevoilor de abilitare.

În ceea ce privește consilierea psihologică, aceasta viza dezvoltarea comportamentului adecvat, a atenției și gândirii pozitive. Conform Registrului de evidență a activităților psihologice, au fost desfășurate activități de tip consiliere psihologică, socializare, informare, exerciții, vizite, consiliere de grup, testare psihologică.

Activitățile au ca scop organizarea și formarea autonomiei personale (deprinderi de autoservire, autogospodărire, igiena personală), identificarea de răspunsuri și soluții la întrebări din programul zilnic.

Conducerea Centrului organiza mese festive cu ocazia sărbătoririi zilelor de naștere ale beneficiarilor.

Au fost analizate aleatoriu dosarele beneficiarilor și au avut loc interviuri cu toți beneficiarii centrului.

Un beneficiar (bărbat) se deplasa cu ajutorul cadrelor metalice. Una dintre beneficiare avea un picior amputat și se deplasa cu ajutorul unui cărucior special.

În urma vizitei efectuate, s-a constatat faptul că beneficiarii dispuneau de condiții foarte bune de trai, erau îngrijiți, bine hrăniți și supravegheați.

Din punct de vedere al asistenței psihologice, membrii echipei MNP apreciază că nu mai sunt necesare alte recomandări.

În schimb, la data vizitei, Centrul nu avea angajat un asistent social, care să furnizeze servicii sociale și care să aibă contact direct cu beneficiarii, conducerea Centrului motivând că postul vacant era blocat din cauza OUG nr. 34/12.05.2023 și că, urmează să vină un asistent social după terminarea concediului-creștere copil. Documentele erau întocmite de ceilalți membri ai echipei multidisciplinare.



Or, având în vedere că vorbim de un furnizor de servicii sociale - (prin DAS) licențiat și acreditat conform Ordinului nr. 29/2019⁶, Centrul trebuie să aibă angajat un asistent social care să furnizeze servicii sociale, care să aibă contact direct cu beneficiarii, pentru că misiunea centrului este aceea de a integra în familie persoanele vârstnice, acolo unde este cazul. Membrii echipei MNP consideră că este esențială angajarea unui asistent social principal.

Din verificarea dosarelor beneficiarilor și din discuțiile avute cu personalul angajat a reieșit că se respectau standardele de calitate privind admiterea în centru. Admiterea se realiza în baza unui dosar personal, care era analizat de Comisia de admitere ce funcționează la nivelul Direcției Publice de Asistență Socială, Județul Teleorman, Oras Zimnicea.

Dosarele beneficiarilor erau depozitate în biroul administratorului, într-un dulap închis și includeau documentele prevăzute de standardele minime de calitate din Ordinul nr. 29 din 2019.

În urma verificării punctuale a dosarelor sociale și cele personale ale rezidenților, s-a constatat că documentele nu erau parafate de specialiștii echipei multidisciplinare, cărora le-au fost referite cazurile.

Evaluarea și planificarea - dosarul de servicii al beneficiarului cuprindea următoarele documente:

- Fișa inițială
- Fișa de evaluare - era conform standardului
- Planul individualizat de asistență și îngrijire - era conform standardului
- Fișa de monitorizare servicii
- Alte documente relevante care fac obiectul asistării sociale a beneficiarului.

Protecție împotriva abuzurilor - procedura privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență era aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale. Procedura era disponibilă pe suport hârtie, la sediul centrului. În cadrul discuțiilor purtate cu membrii echipei MNP, beneficiarii au afirmat că nu au fost abuzați și nici discriminați. Pe holul Centrului, la loc vizibil, era montată cutia de sesizări și reclamații, care la data vizitei era goală.

⁶ 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



Atitudinea personalului față de beneficiari era prietenoasă, nu au fost relatate incidente neplăcute sau atitudini necorespunzătoare ale personalului. Personalul angajat avea formare profesională inițială potrivit postului ocupat.

Personalul centrului a fost instruit cu privire la temele prevăzute în standardele minime de calitate.

Registrele verificate erau toate completate corespunzător, conform standardelor minime de calitate. Astfel, au fost verificate:

- Registrul de vizite (spre ex., de la începutul anului, până la data vizitei erau înregistrate 36 de vizite, cele mai multe fiind pentru 3 dintre beneficiarii Centrului);
- Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor (se realizau nunar; erau consemnate 2 activități, una în ianuarie și una în februarie 2024);
- Registrul de evidență a cazurilor de abuz (nu existau consemnări);
- Registrul de sesizării și reclamații (nu existau consemnări);
- Registrul de evidență a incidentelor deosebite (erau câteva consemnări din 2023 – probleme între beneficiari sau probleme cu consumul de alcool etc.);
- Registrul de evidență ieșiri;
- Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului (se realizau nunar; erau consemnate 2 activități, una în ianuarie și una în februarie 2024).



Față de cele expuse, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/199 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ
conducerii Centrului Social pentru Recuperare Persoane Vârstnice
din municipiul Zimnicea, județ Teleorman,
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Efectuarea demersurilor necesare în vederea angajării unui asistent social principal.
2. Aplicarea, de către specialiști și echipa multidisciplinară, a semnăturilor și parafelor, pe documentele beneficiarilor.
3. Parafarea documentelor medicale de către asistenta medicală a Centrului, conform legislației în vigoare.
4. Angajarea unui kinezoterapeut cu program zilnic, cu norma redusă în cadrul Centrului, funcție de buget, pentru satisfacerea completă a tuturor nevoilor beneficiarilor, sub coordonarea unui medic de recuperare fizică și medicală sau evaluarea la anumite intervale de timp. Eventual, funcție de buget, și încheierea unei colaborări cu un medic specialist în recuperare fizică și medicală.
5. Identificare soluțiilor adecvate de a nu mai rămâne neaprovizionați cu testere sau materiale sanitar farmaceutice pentru evitarea apariției complicațiilor și/sau agravarea stării de sănătate a beneficiarilor, care ar putea implica costuri directe mai mari sau alte consecințe.
6. Participarea la cursuri de acordare prim ajutor medical calificat a asistentei medicale, dar și a altui personal din cadrul Centrului în cadrul programelor de pregătire și formare profesională.

București, 14 martie 2024

