



AVOCATUL POPORULUI



Documentul privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob,

Avocatul Poporului



Renate Weber

Raport

*privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire și Asistență Pitești,
județul Argeș*

Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

Craiova – 2024

1. Cadrul general și organizarea vizitei

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 la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, cu dispozițiile Ordinului Avocatului Poporului nr. 134/2019, și conform Planului de vizite aprobat pentru anul 2024, la data de 15 februarie 2024 a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Pitești, județul Argeș.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, medic, psiholog, consilieri în cadrul Centrului zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și Costel Hârșoveanu, reprezentant al organizației neguvernamentale - Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului - Filiala Regională Craiova.

Vizita a avut următoarele obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, sesizări și reclamații, asigurarea asistenței pentru sănătate, asistența psihologică, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție - MNP.

La începutul vizitei, reprezentanții MNP au prezentat doamnei Cristiana Anton, conducătorul centrului, temeiul legal în baza căruia se desfășura vizita, etapele desfășurării acesteia, modalitatea de întocmire a Raportului de vizită, emiterea recomandărilor, precum și obligațiile instituției vizitate, potrivit prevederilor din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată.

Pe parcursul vizitei s-au purtat discuții cu beneficiarii și cu o parte din personalul centrului, referitoare la obiectivele vizitei. Aceștia au dat dovadă de solicitudine, au acordat sprijinul necesar pentru exercitarea atribuțiilor MNP, potrivit prevederilor legale, fiind cooperanți cu membrii echipei de vizită.



2. Constatările rezultate din vizita efectuată și din interviurile cu beneficiarii și cu personalul centrului

a) informații generale

Centrul de Îngrijire și Asistență Pitești este o instituție publică de protecție socială fără personalitate juridică, înființată prin Hotărârea Consiliului Județean (H.C.J.) Argeș nr. 271 din data de 28.09.2023, prin restructurarea vechiului Centru de Îngrijire și Asistență, înființat în anul 2000.

C.I.A. Pitești este administrat de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Argeș, acreditată ca furnizor de servicii sociale, conform certificatului de acreditare din data de 16.04.2014.

Imobilul în care centrul își desfășoară activitatea aparține Consiliului Județean Argeș, fiind amplasat în municipiul Pitești, strada Alea George Stephănescu, nr. 3, cu acces la mijloacele de transport în comun.

Centrul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, precum și de alte legi și acte normative aplicabile în domeniu. Activitățile desfășurate în centru erau reglementate de prevederile legale din Anexa nr. 1 a Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate, obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Au fost prezentate echipei de vizită autorizațiile de funcționare eliberate de Direcția de Sănătate Publică Argeș, de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Argeș, de Inspectoratul pentru Situații de Urgență Argeș și avizul de securitate la incendiu pentru „Sistem de detecție semnalizare și avertizare la incendiu”, toate fiind în termenele de valabilitate. A fost prezentată licența de funcționare, eliberată la data de 22.12.2023, pentru o perioadă de 5 ani, de Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Persoanelor cu Dizabilități (A.N.P.D.P.D.), din cadrul Ministerului Muncii și Solidarității Sociale.

Capacitatea centrului este de 50 de locuri, fiind astfel respectate prevederile pct. 3, din capitolul „Cerințe minime”, Standardul 1 - Organizare și Funcționare, Modulul I - Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 - Standardele minime obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități din Ordinul nr. 82/2019.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în centru erau persoane adulte cu dizabilități din județul Argeș, încadrate în grad de handicap.

Admiterea în centru a persoanelor cu dizabilități se făcea în cazul în care persoana se găsea în una din următoarele situații: nu avea locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condiții de locuit pe baza resurselor proprii; nu se putea gospodări singură, ori necesita supraveghere și îngrijire specializată; se afla în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociale din cauza bolii sau a stării fizice și psihice și nu realiza venituri proprii sau acestea erau insuficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare.

Admiterea, revocarea și înlocuirea măsurii de protecție se stabilea în baza deciziei Comisiei de evaluare a persoanelor adulte cu handicap din subordinea Consiliului Județean Argeș.

Potrivit obiectivelor, au fost vizitate mai multe spații din clădirea centrului și s-au purtat discuții cu personalul și cu o parte dintre beneficiarii care au dorit să fie intervievați.

În timpul vizitei au fost verificate mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, procedurile existente, registrele disponibile, câteva dosare ale beneficiarilor etc.).

S-a constatat că Regulamentul de organizare și funcționare pentru C.I.A. Pitești era disponibil la sediul centrului, fiind aprobat prin hotărârea Consiliului Județean Argeș nr. 272 din 28.09.2023, conform prevederilor Ordinului nr. 82/2019. Procedurile operaționale erau întocmite conform cerințelor minime ale standardelor, cu respectarea prevederilor din Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice și erau disponibile la sediul centrului.

La intrarea în centru exista un avizier unde erau afișate materiale informative din C.I.A. Pitești, programul de lucru al personalului etc..

Au fost verificate câteva registre (Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul de evidență a intrărilor/ieșirilor, Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență și abuz, Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, Registrul de sesizări și reclamații) și s-a constatat că majoritatea registrelor erau întocmite cu respectarea criteriilor prevăzute în Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate, obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.



Totuși, Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru nu era rubricat și completat corespunzător, conform cerințelor minime ale standardului, lipsind consemnările referitoare la datele de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnătura, potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 14, Standardul 4 -Suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II - Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 82/2019.

În dosarul personal al unei beneficiare, căreia îi încetase acordarea serviciului social prin deces, nu erau consemnate toate datele (ziua și ora la care a fost întocmită fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului pentru a dovedi că a fost întocmită în maxim 12 ore de la constatarea decesului, mijloacele de transport folosite) prevăzute în stadarde, astfel încât să cuprindă toate informațiile, potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 7 și pct. 8, Standardul 4 Suspendarea/Încetarea acordării serviciilor, Modulul II - Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

În cursul anului 2023 erau consemnate 35 de ieșiri (8 decese, 27 transferuri) din centru, iar în anul 2024 erau consemnate două ieșiri în caz de deces. Cei 27 de beneficiari au fost transferați în anul 2023 în centrele din cadrul D.G.A.S.P.C Argeș sau în alte centre (cămine pentru persoane vârstnice, unități de asistență medico-socială, centre private) din județul Argeș, în scopul respectării capacității maxime de 50 de locuri și în funcție de nevoile beneficiarilor.

Dosarele beneficiarilor conțineau documentele (Dispoziția de admitere, Fișa de evaluare inițială/Fișa de evaluare, Planul personalizat, Fișa de monitorizare, Consimțământul pentru îngrijire și tratamente medicale, etc.) prevăzute de standardele de calitate, în conformitate cu prevederile Standardului 3 Dosarul Personal al Beneficiarului, Modulul II Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

b) personalul centrului

Potrivit statului de funcții, în cadrul centrului erau prevăzute 92 de posturi, din care ocupate 89 (1 șef centru, 2 psihologi, 2 asistenți sociali, 1 medic, 22 asistenți medicali, 2 kinetoterapeuți, 2 instructori ergoterapie, 27 infirmieri, 6 îngrijitori curățenie, 4 referenți, 20 muncitori). Conform organigramei centrului, erau vacante 3 posturi (1 coordonator personal de specialitate, 2 muncitori), activitățile centrului fiind asigurate în mod corespunzător.

Din verificarea Registrului privind perfecționarea continuă a personalului am constatat că în cursul anului 2023 se realizaseră 10 sesiuni de instruire cu personalul centrului, cu privire la temele mai importante (Respectarea drepturilor beneficiarilor; Prevederile Codului de etică; Prevenirea,



recunoașterea și raportarea formelor de exploatare, violență, tratament degradant, abuz emoțional, fizic sau sexual etc.).

Am recomandat conducerii centrului să organizeze sesiuni de instruire cu personalul centrului, cu privire și la alte teme importante (Egalitatea de șanse; Respect pentru diversitate; Respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități), potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 12, Standardul 1 Organizare și funcționare, Modulul I – Managementul Serviciului Social și pct. 10, Standard 4 - Îngrijire și asistență, Modulul IV -Activități și servicii din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

c) condiții de cazare

Centrul de Îngrijire și Asistență era amplasat într-o clădire (P+2) cu 17 dormitoare (camere), la parter fiind amenajate 8 dormitoare, la etajul 1 erau 9 dormitoare, iar la etajul 2 nu erau găzduiți beneficiari.

În dormitoare vizitate de la parter și etaj erau amplasate câte 2 sau 3 paturi, fiind respectate prevederile din capitolul „Cerințe minime” pct. 12, Standardul 2 - Găzduire, Modulul I - Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019.

La data vizitei, în centru erau cazați 44 de beneficiari (25 femei și 19 bărbați), cu vârste cuprinse între 20 și 90 de ani. Erau numiți reprezentanți legali pentru 28 de beneficiari (17 din familie, 8 din partea Serviciului Autoritatea Tutelară, 3 de către șeful centrului, cu dosare pe rol de înlocuire tutore), 7 beneficiari cu dosare pe rolul instanțelor de punere sub interdicție și 9 beneficiari nu necesitau reprezentare legală, deoarece aveau capacitate deplină de exercițiu.

La parterul clădirii erau amenajate: biroul șefului de centru; biroul administrativ; cabinetul medical; cabinetul de asistență socială; cabinetul psihologilor; camera de vizită; sala de kinetoterapie; sala de ergoterapie; camera de zi; blocul alimentar; sala de mese; magazia pentru alimente; magazia pentru materiale igienico - sanitare; camera intimă; grupuri sanitare pentru personal; grupuri sanitare pentru beneficiari; camera de lenjerii; camera pentru depozitarea fotoliilor rulante etc..

La etajul 1 erau amenajate: 9 dormitoare; cabinetul medical; cabinetul medicului; oficiu infirmieri; grupuri sanitare comune pentru beneficiari; grup sanitar personal; magazia pentru materiale igienico – sanitare; sală ergoterapie; cameră de lenjerii și sala de mese.

La subsolul clădirii erau amenajate: magazia pentru alimente; spălătoria; camera de lenjerii; camera pentru materiale igienico - sanitare; camera mortuară etc..

Dormitoare erau elegante, luminoase și spațioase, într-o stare foarte bună de curățenie, cu ferestre mari din termopan, dispuneau de sisteme de încălzire și ventilație naturală/artificială (aer condiționat), pavimentul placat cu gresie. Fiecare dormitor era decorat diferit, personalizat, cu obiecte

decorative, aparate tv, era adaptat corespunzător pentru persoanele cu dizabilități, iar spațiile comune degajau o atmosferă prietenoasă.

Iluminatul artificial era asigurat corespunzător, mobilierul era suficient (noptiere și dulapuri individuale), saltelele, lenjeria și păturile erau curate și în stare bună, iar lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, fiind asigurate prosoape și obiecte de uz personal.

Cluburile din centru (camerele de socializare) erau dotate cu mobilier adecvat (canapele, fotolii, tv, mese, scaune), cu materiale pentru efectuarea activităților de grup și pentru socializarea beneficiarilor, potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 23, Standardul 2 - Găzduire, Modulul I - Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019.

Majoritatea dormitoarelor aveau grupuri sanitare proprii (scaun wc cu capac, chiuvetă, duș cu cădiță), curate, igienizate, pereții placați cu faianță și pavimentul cu gresie, cu instalații tehnico-sanitare în stare bună de funcționare.

Echipa de vizită a constatat că atât grupurile sanitare din camere, cât și cele comune, dispuneau de adaptările necesare pentru persoanele cu dizabilități, conform prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 3 Standardul 2 - Găzduire, Modulul I - Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 Ordinul nr. 82/2019.

Apa rece era asigurată permanent de la rețeaua publică din oraș, iar apa caldă și agentul termic erau asigurate printr-o centrală termică proprie. Spălătoria centrului era amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare și dotată corespunzător.

Curtea centrului avea alei betonate, flori, pomi, câteva bănci, diverse echipamente de relaxare și mișcare, conform prevederilor Ordinului nr. 82/2019. Erau montate camere video în spațiile interioare comune și în exterior, în conformitate cu prevederile din Ordinul nr. 82/2019.

Beneficiarii erau implicați în diverse activități în spațiile special amenajate pentru serviciile de abilitare și reabilitare, sub supravegherea personalului de specialitate, dovedind implicare, îndemânare și relaxare. Personalul relaționa cu beneficiarii, menținea un climat suportiv, dovedea respect și oferea acestora confortul psihic necesar.

În timpul vizitei, mai mulți beneficiari și-au manifestat dorința de a discuta cu membrii echipei de vizită și au precizat că erau mulțumiți de condițiile de cazare, de hrana primită, de atitudinea personalului și de modul în care le-au fost respectate drepturile, inclusiv beneficiarilor cu grad ridicat de dependență, care necesitau îngrijire zilnică (îmbrăcat/dezbrăcat, transfer în fotoliu, toaletă individuală etc.).

Dincolo de aceste condiții, cel mai important lucru pe care centrul îl oferea beneficiarilor era atașamentul personalului față de aceștia, demonstrând plăcerea de a interacționa. Pe tot parcursul



vizitei, beneficiarii care ne întâmpinau erau bucuroși de prezența noastră și își manifestau mulțumirea față de condițiile din acest centru, relatând cu plăcere și dezinvoltură diverse aspecte din activitățile desfășurate.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că aceștia erau informați asupra modului de formulare a sesizărilor și a reclamațiilor, potrivit prevederilor Standardului 7 - Sesizări/Reclamații, Modulul V - Protecție și Drepturi din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 82/2019, dar nu aveau nimic de reclamat.

e) asigurarea hranei

Hrana zilnică a beneficiarilor se prepara în cadrul centrului, unde exista blocul alimentar pentru primirea, prepararea și distribuirea hranei, dotat cu aparatură electrocasnică și mobilier adecvat.

Meniul zilnic și programul de servire a mesei erau afișate, beneficiarii primeau zilnic trei mese și două gustări (fructe, deserturi pregătite de personalul angajat etc.), asigurându-se o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ, fiind respectate regimurile alimentare. La întocmirea meniului erau luate în considerare recomandările medicilor specialiști privind regimurile alimentare, dar și preferințele beneficiarilor. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare.

Masa era servită în sălile de mese, dotate cu mobilier adecvat și veselă, curate, amenajate și dotate cu materiale ușor de igienizat, într-o ambianță plăcută, beneficiarii fiind supravegheați de personalul de serviciu. Cei cu dificultăți de deplasare și cei imobilizați la pat serveau masa în camere, ajutați de personalul de îngrijire.

Echipa de vizită a constatat că erau prelevate probe alimentare în recipiente corespunzătoare și etichetate corect, într-un frigider separat, special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură.

f) asigurarea asistenței pentru sănătate

Centrul avea un cabinet medical dotat corespunzător, cu dulap închis, în care erau depozitate medicamentele și materialele necesare tratamentelor medicale, la care avea acces numai personalul responsabilizat în acest sens prin fișa postului. S-au verificat trusele medicale de urgență existente pe fiecare etaj al centrului, fiind complete și în termene de valabilitate. Centrul avea încheiat un contract de deșeuri medicale cu risc biologic din data de 04.04.2023.

La nivelul centrului se afla o echipă multidisciplinară care monitoriza starea de sănătate a beneficiarilor cu personal de specialitate.

Au fost verificate registrele, câteva dosare ale beneficiarilor, Procedura privind menținerea sănătății beneficiarilor, Registrul cu raportul de tură, condica de evidență a medicamentelor și a



materialelor consumabile, fiind întocmite corespunzător. La dosarele medicale verificate se afla atașat consimțământul informat pentru îngrijire și tratamente medicale, cu semnătura beneficiarului/reprezentantului legal. Consemnarea problemelor de sănătate se efectua în Registrul cu raportul de tură și dosarul medical al fiecărui beneficiar, respectând cerințele standardului.

Din verificarea Registrului privind instruirea și formarea continuă a personalului s-a constatat că **nu au avut loc sesiuni/cursuri de instruire pentru personalul de îngrijire și asistență privind acordarea de prim ajutor, fapt pentru care echipa de vizită recomandă conducerii centrului planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de instruire pentru personalul centrului, privind acordarea de prim ajutor, înregistrarea și consemnarea acestora**, potrivit „Cerinței minime” pct. 10 - „, *FSS/CR poate facilita/realiza sesiuni de instruire privind acordarea de prim ajutor pentru personalul de îngrijire și asistență*”, Standard 4 - Îngrijire și asistență, Modulul IV - Activități și servicii din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019.

Era asigurat accesul la servicii de asistență medicală primară, beneficiarii fiind înscriși la medicul de familie, care efectua dispensarizare pentru afecțiunile cronice, elibera rețete conform scrisorilor medicale sau a altor recomandări de la medicii specialiști.

În centru se efectua monitorizarea stării de sănătate de către asistenții medicali și se asigura supravegherea în permanență a stării de sănătate a beneficiarilor prin programul de lucru al asistenților medicali, tratarea intercurrentelor sau acutizărilor afecțiunilor cronice, administrarea tratamentului cronic, analize de laborator uzuale anuale, evaluări medicale periodice și vaccinări anuale antigripale.

În anul 2023 au fost înregistrate 1680 de consultații medicale, iar în anul 2024 au fost înregistrate 187 de consultații medicale.

Beneficiarii primeau medicamente compensate în baza prescripției medicale și medicamente din aparatul de urgență al centrului. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, fiind distribuite conform prescripției de către asistent.

În situația în care patologia beneficiarului necesita consult de specialitate, investigații și tratament, la solicitarea personalului centrului, medicul de familie elibera bilete de trimitere către serviciile de specialitate, colaborarea cu medicul de familie și alți specialiști fiind una bună.

Era asigurat accesul la servicii medicale de specialitate prin consultații, evaluări medicale periodice, investigații, analize medicale și tratament în baza prescripțiilor medicale, cu monitorizarea permanentă în scop preventiv și terapeutic a stării de sănătate a beneficiarilor, consemnate în fișa de monitorizare a beneficiarului de la dosarul fiecăruia. Aceștia erau luați în evidența medicilor specialiști, urmând un tratament corespunzător, fiind monitorizați prin evaluări și controale medicale de specialitate periodice sau ori de câte ori era nevoie.



D.G.A.S.P.C. Argeș avea încheiat un protocol de colaborare cu Spitalul de Psihiatrie „Sf. Maria” Vede, în baza căruia beneficiarii primeau servicii de specialitate (psihiatrie, psihologie, analize medicale).

Serviciile medicale specifice pentru fiecare beneficiar se acordau după un plan individual de intervenție întocmit de echipa multidisciplinară, în baza fișei de evaluare. Evaluările se efectuau o dată pe an, conform standardelor.

Beneficiarii erau încadrați în diferite grade de handicap: 36 handicap grav (locomotor -7, psihic - 17, asociat -12) și 8 handicap accentuat (vizual -1, psihic -7). Dintre cei 44 de beneficiari găzduiți în centru, 5 erau imobilizați la pat cu saltele antiescară. La nivelul centrului existau 23 de beneficiari cu incontinență sfincteriană, igiena personală fiind asigurată printr-un program bine stabilit sau ori de câte ori era nevoie, de către personalul calificat. Centrul avea în dotare cărucioare rulante pentru persoanele cu dizabilități locomotorii, sau pentru cele cu grad ridicat de dependență. Certificatele de handicap verificate erau în termen de valabilitate.

Infirmierii asigurau principalele activități de îngrijire și asistență (sprijin, igiena zilnică, administrarea medicației, prevenirea ulcerului de decubit, tratarea escarelor, schimbarea poziției corpului, deplasarea etc.).

Majoritatea beneficiarilor găzduiți erau diagnosticați cu dizabilități psihice, evaluarea psihiatrică era efectuată de medici psihiatri, periodic sau în contextul unei decompensări psihice, cu recomandarea de continuare a tratamentului cronic sau adecvarea tratamentului la starea psihică prezentă, acolo unde era cazul. Alți beneficiari erau diagnosticați și cu afecțiuni cronice asociate: cardio-vasculare, digestive, oncologice, reumatologice și neurologice. Toți beneficiarii primeau tratament corespunzător afecțiunilor pentru care fuseseră diagnosticați.

În anul 2023 au fost înregistrate 39 de apeluri la serviciul de urgență 112, iar în 2024 au fost 5 apeluri, persoanele beneficiind de examen de specialitate și conduită terapeutică. Apelurile se efectuau în cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășeau competența asistentelor medicale și a medicului în anumite situații. Motivele solicitărilor erau acutizarea sau agravarea stării de sănătate a unor beneficiari, pe fondul patologiei cronice existente.

În anul 2023 au fost înregistrate 30 de internări cu spitalizare de zi și 12 internări pe perioade prelungite. Beneficiarii au fost externați și readuși în centru cu stare generală bună. Motivele internării beneficiarilor în spital au fost reprezentate de afecțiuni acute și acutizarea afecțiunilor cronice, beneficiind de examen de specialitate și conduită terapeutică.

La nivelul centrului au fost înregistrate 8 decese ale beneficiarilor în anul 2023 (4 în spital și 4 în centru), iar în 2024 au fost două decese în centru. După verificarea unor certificate de deces,

cauzele frecvente survenite au fost complicații ale afecțiunilor medicale pe fondul patologiei cronice existente (stop cardio-respirator, cardiopatie ischemică cronică, insuficiență cardio-respiratorie). În cazurile de deces verificate a fost respectată Procedura privind asistența în stare terminală sau deces, s-au întocmit și transmis toate documentele necesare.

Centrul rezidențial dispunea de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (sală de gimnastică - recuperare fizică și kinetoterapie), de personal specializat (kinetoterapeut), cu dotările și echipamentele necesare.

Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională se asigurau de 2 kineoterapeuți și 1 asistent medical de balneofizioterapie - masaj, iar terapiile specifice de recuperare/reabilitare funcțională se efectuau conform Planului individual de intervenție în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului.

S-a vizitat sala de recuperare fizică și kinetoterapie, care era dotată corespunzător cu dispozitive asistive și tehnologii de acces necesare desfășurării activităților de abilitare și reabilitare pentru beneficiari, în funcție de specificul activităților pe afecțiuni (aparat multifuncțional, bicicletă magnetică, bicicletă fitness, aparat vibromasaj, stepper, banchetă fitness, pat). Terapiile de recuperare se realizau la recomandarea medicului, fiind consemnate în dosarele medicale ale acestora.

În centru se efectuau acțiuni de igienizare după un program de curățenie și igienizare zilnică, potrivit prevederilor. S-au efectuat periodic acțiuni de dezinsecție, dezinsecție și deratizare, pentru care erau încheiate procese verbale.

Beneficiarii erau mulțumiți de personal și activitatea medicală.

g) asistența psihosocială

În Centrul de Îngrijire și Asistență Pitești, serviciile psihologice erau acordate de către doi psihologi cu drept de liberă practică, angajați cu normă întreagă, fiind atestați profesional în condițiile Legii nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România.

Au participat la multiple cursuri de formare profesională continuă în domeniul psihologiei, conform art. 17 alin. (d) din Legea nr. 213/2004 privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică, înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Psihologilor din România - „*psihologul cu drept de liberă practică are obligația să se preocupe de perfecționarea calificării profesionale*”. Participarea acestora la cursuri reflecta angajamentul lor față de dezvoltarea continuă și actualizarea cunoștințelor în domeniul psihologiei, contribuind astfel la îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor instituționalizați la C.I.A. Pitești, activitatea psihologilor desfășurându-se conform standardelor și cerințelor profesionale.

Principalele activități desfășurate de cei doi psihologi constau în evaluare psihologică urmată de consiliere și alte activități, iar atunci când era posibil, se desfășurau atât în cabinetul psihologic (situat la parter), cât și în camera beneficiarului, dacă starea acestuia de sănătate nu permitea prezența în cabinet.

Cabinetul psihologic era echipat cu tehnica necesară pentru desfășurarea activităților specifice, inclusiv computere, literatură de specialitate și materiale de lucru. Acesta dispunea de dotări corespunzătoare pentru desfășurarea activităților de tip psihologic și erau întrunite condițiile privind confidențialitatea actului profesional și securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din legea anterior amintită - „*Confidențialitatea actului psihologic este protejată prin lege și este o obligație a oricărui psiholog*”.

Psihologii nu aveau întocmit Registrul de evidență a actelor profesionale, în care să înregistreze actele profesionale furnizate. Având în vedere că întocmirea acestuia este o obligație legală, prevăzută de legea anterior amintită, echipa de vizită **recomandă întocmirea de către psihologi a câte unui Registru de evidență a actelor profesionale, numerotarea, înregistrarea la secretariatul unității a acestuia, precum și completarea integrală și corespunzătoare a acestor registre**, conform normelor legale în vigoare (în ele vor fi înregistrate evaluările, consilierile psihologice, precum și alte activități desfășurate de psihologi).

Evaluarea beneficiarilor se realiza pe baza interviului, metodei observației, studiul dosarelor, interviul cu aparținătorii sau angajații, deoarece celor mai mulți beneficiari nu li puteau aplica chestionare psihologice, motiv pentru care nu a fost necesară achiziționarea lor. Pentru stabilirea anumitor grade de dizabilitate erau folosite GAFS, MMSE, Simon Binet etc.. Activitatea de psihodiagnostic și evaluare clinică este crucială pentru înțelegerea nevoilor individuale și oferirea suportului psihologic adecvat.

Intervenția, asistența și consultanța psihologică, consilierea/sprijinirea persoanelor afectate de tulburări și probleme mintale, emoționale și de comportament se realiza în funcție de capacitatea beneficiarului de a participa la ședințele de consiliere și în funcție de gradul de dezvoltarea cognitivă. Consilierea psihologică este consemnată în Planul Personalizat și avea drept obiective: dezvoltarea comportamentului adecvat situațiilor sociale; dezvoltarea atenției și gândirii pozitive; adecvarea emoțiilor; conștientizarea de sine; evitarea situațiilor de izolare socială și depresie; optimizarea și dezvoltarea personală; autocunoașterea.

În dosarele beneficiarilor au fost observate diverse documente completate de către psihologi: Fișa de evaluare, Fișa de reevaluare, Planul personalizat, Fișa beneficiarului etc.. Din fișa de evaluare se extrageau datele importante, care erau incluse în Fișa de evaluare menționată de standardele aflate



în vigoare, completată împreună cu evaluările celorlalți membri ai echipei multidisciplinare. Activitățile desfășurate cu beneficiarii erau incluse în Planul Personalizat al beneficiarului, iar desfășurarea lor era contabilizată în Fișa Beneficiarului. Aceasta cuprindea activitățile desfășurate, ziua și durata acestora. Fișa de evaluare, Planul Personalizat și Fișa beneficiarului se aflau în Dosarul de Servicii.

Referitor la intervențiile în cazuri de comportament agresiv, în situații în care existau beneficiari cu manifestări de comportament agresiv, psihologii aplicau tehnici specializate de consiliere psihologică pentru a diminua aceste manifestări. Aceste intervenții erau concepute pentru a ajuta beneficiarii să-și gestioneze emoțiile și comportamentele într-un mod mai constructiv și sănătos. Echipa de vizită a constatat o ultimă mențiune despre manifestări comportamentale agresive, un referat întocmit în anul 2022, nemaexistând alte incidente de acest gen.

Alte activități desfășurate de psihologi erau cele pentru menținerea/dezvoltarea diferitelor deprinderi cognitive și de interrelaționare potrivit prevederilor legale. Activitățile de menținere/dezvoltare a aptitudinilor cognitive constau în aplicarea de tehnici și exerciții pentru ca beneficiarii să-și dezvolte aptitudinile cognitive, de exemplu folosirea simțurilor pentru a explora obiecte (experiențe senzoriale cu scop), dezvoltarea elementelor din învățarea de bază, dobândirea de informații, dobândirea limbajului suplimentar, repetarea, dobândirea de concepte legate de caracteristicile lucrurilor, persoanelor sau evenimentelor, dezvoltarea competenței de a citi, scrie, socoti, dobândirea deprinderilor complexe. Activitățile de menținerea/dezvoltare a deprinderilor zilnice, constau în aplicarea de tehnici și exerciții pentru realizarea unei sarcini unice, îndeplinirea unor sarcini multiple, pentru organizarea, planificarea și finalizarea programului zilnic, precum și exerciții pentru gestionarea timpului, pentru a face față stresului, situațiilor de tensiune, urgență sau criză, pentru autocontrolul comportamentului și exprimării emoțiilor adecvate. Activitățile de menținerea/dezvoltarea a deprinderilor de comunicare constau în aplicarea de tehnici și exerciții pentru comunicare prin mesaje verbale și non-verbale, dezvoltarea limbajului mimico-gestual, dezvoltarea abilităților de a schimba idei/conversa, de a discuta cu una sau mai multe persoane, utilizarea instrumentelor de comunicare.

De asemenea, săptămânal aveau loc vizite la saloanele beneficiarilor pentru monitorizarea stării lor psihologice, pentru observarea manifestărilor psihocomportamentale în vederea calibrării unei intervenții adecvate și eficiente, în cazul în care era necesar. Aceste vizite erau considerate a fi parte integrantă a procesului de îngrijire și asistență oferită de centru. Timpul petrecut era în funcție de starea beneficiarului (deoarece capacitatea atențională a majorității era mult diminuată) și de alte activități desfășurate de aceștia. Din documentele studiate de către echipa de vizită, a reieșit că aceste

activități reflectau angajamentul psihologilor față de îmbunătățirea stării de bine a beneficiarilor și demonstrau abilitatea lor de a adapta intervențiile în funcție de nevoile individuale și de situațiile specifice întâlnite în centru.

În urma interviurilor realizate cu beneficiarii, echipa de vizita a constatat relația caldă, apropiată stabilită între psihologi și beneficiari, deplinul angajament profesional al psihologilor față de persoanele cazate în centru.

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului

RECOMANDĂ

conducerii Centrului de Îngrijire și Asistență Pitești să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Organizarea sesiunilor de instruire cu personalul centrului, cu privire și la alte teme importante (Egalitatea de șanse; Respect pentru diversitate; Respect și încurajare pentru autonomia individuală și independența persoanelor cu dizabilități), potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 12, Standardul 1 - Organizare și funcționare, Modulul I - Managementul Serviciului Social din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019;
2. Rubricarea și completarea corespunzătoare a Registrului de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, conform cerințelor minime ale standardului, cu consemnarea datelor de identificare a beneficiarului, datelor de transmitere a notificărilor și destinatarii acestora, data predării dosarului personal și semnături, potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 14, Standardul 4 - Suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II - Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 82/2019;
3. Consemnarea tuturor datelor în fișa de suspendare/încetare a acordării serviciului pentru beneficiara căreia îi încetase acordarea serviciului social prin deces, potrivit prevederilor din capitolul „Cerințe minime”, pct. 7 și pct. 8, Standardul 4 - Suspendarea/încetarea acordării serviciilor, Modulul II - Accesarea Serviciului Social din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 82/2019;

4. Planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de instruire pentru personalul centrului, privind acordarea de prim ajutor, înregistrarea și consemnarea acestora, potrivit capitolului Cerințe minime, pct. 10, Standardul 4 - Îngrijire și asistență, Modulul IV - Activități și servicii din Anexa 1 la Ordinul nr. 82/ 2019;
5. Întocmirea de către psihologi a câte unui Registru de evidență a actelor profesionale, numerotarea, înregistrarea la secretariatul unității a acestora, precum și completarea integrală și corespunzătoare a acestor registre, conform normelor legale în vigoare.

Craiova, 18 martie 2024

