



AVOCATUL POPORULUI



Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP

Aprob,

Avocatul Poporului



Renate Weber

Raport

***privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Fălcoiu,
județul Olt***

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

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul opțional (denumit în continuare O.P.C.A.T.), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984.

Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului îndeplinește atribuțiile de Mecanism Național de Prevenire a torturii (MNP), conform prevederilor O.P.C.A.T., monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate. În acest sens, MNP poate vizita, anunțat sau inopinat, locurile în care persoanele sunt private de libertate, conform art. 4 din O.P.C.A.T..

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 14 februarie 2024 a fost efectuată o vizită inopinată la Căminul pentru Persoane Vârstnice (C.P.V.) Fălcoiu, județul Olt.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, jurist, psiholog, medic, consilieri în cadrul Centrului zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, și 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, 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 conducătorului căminului, respectiv doamnei Narcisa Simionescu, 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 Căminului

a) Informații generale

Căminul pentru Persoane Vârstnice (C.P.V.) Fălcoiu este înființat prin Hotărârea Consiliului Județean (H.C.J.) Olt, nr. 75/30.08.2007, în cadrul structurii organizatorice a Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Olt, acreditat ca furnizor de servicii sociale la data de 23.05.2014, de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice.

C.P.V. Fălcoiu își desfășoară activitatea în clădirea de patrimoniu construită la sfârșitul secolului XIX, într-un fost conac boieresc, care aparține Consiliului Județean Olt.

Căminul funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, Hotărârea de Guvern nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, a Regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Activitățile desfășurate în cămin sunt reglementate de prevederile legale din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 29/2019 privind 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Este organizat și funcționează ca unitate de asistență socială în regim rezidențial pentru persoane vârstnice, fără personalitate juridică, fiind un serviciu social licențiat de M.M.J.S., la data de 23.09.2021, pentru o perioadă de 5 ani.

Au fost prezentate echipei de vizită: autorizația de funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică Olt la data de 18.04.2023, licența de funcționare eliberată de M.M.J.S. la data de 23.09.2021, autorizația sanitară veterinară și pentru siguranța alimentelor eliberată la data de 27.02.2008 de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Olt, toate fiind în termene de valabilitate. **Nu a fost prezentată autorizația de securitate la incendiu, eliberată de Inspectoratul pentru Situații de Urgență Olt.** Șeful centrului a informat echipa de vizită că există un plan de restructurare înregistrat la

D.G.A.S.P.C. Olt, cu nr. 3939/21.01.2020 și aprobat prin H.C.J. Olt nr. 38/27.02.2020, prin care în curtea căminului se executau lucrări la noul Centrul de Îngrijire și Asistență Fălcoiu.

Din documentele prezentate a rezultat că noul C.I.A. va avea capacitatea de 50 de locuri, urmând ca la finalizarea lucrărilor să se efectueze transferul beneficiarilor cu recomandarea de acordare de servicii într-un C.I.A.. A fost prezentată o adresă emisă de Inspectoratul pentru Situații de Urgență Olt, din data de 13.02.2008, la cererea D.G.A.S.P.C. Olt, în care s-a comunicat că **nu s-a emis aviz sau autorizație de securitate la incendiu.**

Echipa de vizită recomandă conducerii C.P.V. Fălcoiu, efectuarea demersurilor necesare către Inspectoratul pentru Situații de Urgență Olt, pentru reglementarea situației privind necesitatea obținerii avizului/autorizației de securitate la incendiu, conform prevederilor legale în domeniu.

Potrivit Regulamentului de Organizare și Funcționare (R.O.F.), aprobat prin H.C.J. Olt, din data de 27.02.2020, scopul căminului este de a acorda servicii sociale persoanelor vârstnice din județul Olt, constând în: asigurarea persoanelor vârstnice autonomiei și siguranței; oferirea condițiilor de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei; menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice; asigurarea supravegherii și îngrijirii medicale necesare, potrivit reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate; prevenirea și tratarea consecințelor legate de procesul de îmbătrânire etc..

Admiterea în C.P.V. Fălcoiu se face după criteriile de eligibilitate stabilite de furnizorul de servicii sociale (D.G.A.S.P.C. Olt), cu respectarea legislației speciale și a misiunii/scopului căminului.

Erau oferite următoarele servicii: îngrijire personală; supraveghere și îngrijiri medicale curente; cazare pe perioadă nedeterminată; masă, inclusiv preparare hrană caldă; curățenie; socializare și activități culturale; terapii de recuperare psihică/mentală; terapie ocupațională; menaj, pază, alte activități administrative etc..

Persoanele vârstnice care aveau venituri și erau îngrijite în cămin datorau contribuția lunară de întreținere în cuantum de până la 60% din valoarea veniturilor personale lunare, fără a se depăși costul mediu lunar de întreținere aprobat pentru cămin. Diferența până la concurența valorii integrale a contribuției lunare de întreținere se plătea de către susținătorii legali ai persoanelor vârstnice îngrijite în cămin, dacă realizau venit lunar pe membru de familie în cuantum mai mare decât valoarea netă a salariului de bază minim brut pe țară garantat în plată, stabilit potrivit legii. În cazul în care persoana



îngrijită în cămin sau susținătorii legali ai acesteia nu aveau venituri, cheltuielile reprezentând contribuția lunară de întreținere se suportau din bugetul Consiliului Județean Olt.

Căminul are capacitatea legală de 50 de locuri, iar la data vizitei găzduia 30 de beneficiari (17 femei și 13 bărbați), cu vârste cuprinse între 65 și 91 de ani. Dintre cei 30 de beneficiari, 14 erau dependenți, 11 semidependenți și 5 independenți.

După ce au fost prezentate principalele obiective, am solicitat conducerii căminului unele documente (registre, proceduri, regulamente, câteva dosare ale beneficiarilor etc.). Au fost verificate unele registre: Registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor, Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul de ieșiri beneficiari, Registrul de incidente deosebite și Registrul de sesizări și reclamații.

S-a constatat că unele registre verificate (registrul de ieșiri beneficiari, registrul de incidente deosebite, registrul de sesizări și reclamații, registrele de la cabinetul medical) trebuiau înregistrate la secretariatul unității semnate, numerotate și rubricate, pentru a se putea consemna în totalitate cerințele standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019.

În Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului existau consemnate în perioada 2023 - 2024, până la data vizitei, mai multe sesiuni de instruire a personalului, cu diferite teme și era întocmit Planul de instruire și formare profesională, potrivit prevederilor din Ordinul M.M.J.S. nr. 29/2019.

A fost verificat Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin, pe perioada ianuarie 2023 – februarie 2024 și s-a constatat că în anul 2023 erau înregistrate 9 ieșiri (7 decese și două reintegrări în familie), iar în anul 2024 o ieșire în caz de deces.

Au fost verificate documentele beneficiarelor cărora le-a încetat acordarea serviciilor oferite în cămin, pentru reintegrare în familie și **s-a constatat că la încetarea acordării serviciilor, Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor nu era completat corespunzător, lipsind datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail) și nu respecta în totalitate rubricația prevăzută de indicatorul 3.2 și indicatorul 3.4, Standardul 3 - Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019: „Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail)”.**

Dosarele beneficiarilor verificate erau întocmite cu respectarea prevederilor din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019. Conțineau documente specifice (cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original, decizia de admitere aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul Centrului, în original, cartea de identitate și certificatul de naștere al beneficiarului, în copie, contractul de furnizare servicii semnat de părți, în original, documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarilor în regim instituționalizat etc.).

b) Personalul Centrului

Conform statului de funcții aprobat prin Hotărârea Consiliului Județean Olt din data de 29.07.2021, în cadrul căminului erau prevăzute 30 de posturi (1 șef centru ocupat temporar de asistentul social, 8 asistenți medicali, 1 psiholog, 13 infirmieri, 1 administrator, 1 funcționar, 4 muncitori).

Șeful centrului a menționat că în unitate își mai desfășurau activitatea un bucătar, 4 muncitori calificați, cu delegație de la alte centre din cadrul D.G.A.S.P.C. Olt, care asigurau paza centrului și un voluntar (asistent medical).

c) Condiții de cazare și alimentația persoanelor vârstnice

Clădirea în care funcționa căminul era compusă din parter și etaj, la parter erau amenajate două dormitoare (saloane) cu câte 6 paturi, pentru persoanele care necesitau supraveghere permanentă, un hol folosit ca sală de zi pentru activități, vestiarul pentru personal, grupul sanitar, baia cu dușuri, cabinetul medical, izolatorul, biroul personalului de specialitate (psiholog, asistent social) și o spălătorie/cameră lenjerii.

La etajul clădirii erau amenajate 5 dormitoare (3 pentru femei, 2 pentru bărbați), grupul sanitar, baia cu duș, clubul și biroul administrativ.

Căminul asigura fiecărui beneficiar un spațiu de cazare în cele 7 camere (5 cu câte 4 paturi și două cu câte 6 paturi), fiind asigurate condiții de cazare conform standardelor. Camerele erau curate, amenajate pentru a asigura un mediu confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor și dispuneau de instalațiile adecvate pentru asigurarea încălzirii în sezonul rece.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, în special în cazul beneficiarilor cu incontinență. Ferestrele camerelor erau bine dimensionate, astfel încât să permită iluminatul și ventilația naturală. Exista mobilier suficient: dulapuri pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, noptiere pentru fiecare pat, televizoare, frigidere etc..



În câteva camere în care erau cazate persoane independente, **era necesară montarea unor lămpi de iluminat (veioze) pentru fiecare pat**, potrivit prevederilor indicatorului S3.2 Standardul 3 Cazare, Modulul IV Mediul de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019.

Repartizarea în camere se efectua ținându-se cont de mai multe criterii (sex, diagnostic, dependențe, obiceiuri și preferințe), beneficiarii având posibilitatea de a se muta ulterior, cu permisiunea conducerii căminului.

Beneficiarii erau încurajați să-și personalizeze spațiul propriu din cameră (camera 1 bărbați, camera 2 femei) cu fotografii, tablouri, obiecte decorative etc..

Grupurile sanitare existente pe holurile clădirii erau curate, pardosite cu gresie, pereții acoperiți cu faianță, dotate corespunzător (vas de wc, chiuvetă, oglindă, hârtie igienică săpun etc.). Exista și un grup sanitar pentru personalul centrului amenajat în curtea căminului.

Grupurile sanitare nu erau separate pe sexe, fiind insuficiente pentru beneficiari, având în vedere capacitatea de cazare (50 de locuri). Astfel, nu erau respectate în totalitate prevederile indicatorului S5.1 și ale indicatorului S5.2 Standardul 5 Spații igienico-sanitare Modulul IV – Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019: *„Grupurile sanitare sunt separate pe sexe” ...; „Centrul este dotat cu minim o baie/un duș la cel mult 6 beneficiari, respectiv o baie adaptată la cel mult 4 beneficiari cu patologie neurologică sau locomotorie care necesită ajutor total sau parțial pentru deplasare și efectuarea toaletei personale. La grupul sanitar de la parter, erau necesare amenajări pentru persoanele cu patologie neurologică sau locomotorie care se deplasau în scaune cu roțile.*

Echipele de vizită recomandă conducerii C.P.V. Fălcoiu analizarea posibilității de a se amenaja în cămin grupuri sanitare suficiente, având în vedere capacitatea căminului, separate pe sexe și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor cu dizabilități locomotorii, potrivit prevederilor indicatorului S5.1 și ale indicatorului S5.2, Standardul 5 Spații igienico-sanitare, Modulul IV - Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019.

De asemenea, echipa de vizită a constatat necesitatea montării unor bări de sprijin pe pereții holurilor, care să asigure accesul facil pentru beneficiarii cu mobilitate redusă sau cu deficiențe locomotorii, conform Normativului privind adaptarea clădirilor civile și spațiului urban la nevoile individuale ale persoanelor cu handicap, din data de 12 februarie 2013, Capitolul V, Secțiunea 1,

Subsecțiunea 1.1, V.1.1, alin. (8), aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, nr. 189/2013.

În cămin exista o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare.

Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, iar alimentarea cu apă rece era asigurată de la o sursă cu puț forat la mare adâncime. Căminul avea boilere și o centrală termică alimentată cu combustibil lichid, care asigurau apa caldă și încălzirea în condiții corespunzătoare.

Curtea căminului era spațioasă, avea un aspect plăcut, amenajată ca loc destinat repausului și activităților de relaxare în aer liber, cu bănci, foișoare, spații verzi, pomi fructiferi, un spațiu pentru gospodărie etc..

Beneficiarii primeau alimentația corespunzătoare nevoilor și, pe cât posibil, preferințelor lor, aceasta fiind pregătită în blocul alimentar amplasat într-o clădire separată de cea a căminului, dotată corespunzător cu mobilier suficient și funcțional.

Echipa de vizită a verificat hrana preparată în ziua vizitei și a constatat că aceasta era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic, existau și meniuri special preparate pentru beneficiari, în funcție de dieta recomandată.

În blocul alimentar exista o sală de mese dotată cu mobilier suficient, curată, ușor de igienizat, unde se putea servi masa într-o ambianță plăcută. Erau preparate zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor beneficiarilor. Aceștia primeau fructe și legume, iar deserturile erau preparate, în cele mai multe cazuri, în bucătăria căminului.

Programul zilnic de masă era afișat într-un loc vizibil, iar timpul alocat pentru fiecare masă era suficient.

Beneficiarii deplasabili serveau masa supravegheați de personalul de serviciu, iar cei cu dificultăți de deplasare și cei imobilizați la pat, în camere, ajutați de personalul de îngrijire.

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



d) Sesizări și reclamații ale beneficiarilor

Căminul avea întocmită Procedura privind sesizările și reclamațiile (PO - FAL 08), aprobată prin decizia Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Olt, din data de 06.08.2019, prin care se stabilea: modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Căminul deținea un recipient de tip cutie poștală, în care beneficiarii puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate. Exista un Registru de evidență a sesizărilor și reclamațiilor, în care nu era consemnată nicio sesizare/reclamație în perioada 2023 - 2024, **dar care nu era rubricat corespunzător, lipsind rubricile privind modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor și comunicarea în scris a măsurilor luate în termenul legal (răspunsul către petent)**, potrivit prevederilor din procedura operațională privind sesizările și reclamațiile.

Beneficiarii intervievați au precizat că au cunoștință de existența cutiei de sesizări/reclamații, dar nu au motive să reclame, întrucât personalul din cămin este receptiv la problemele lor, având o bună comunicare.

e) Asigurarea asistenței pentru sănătate

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor din centru erau asigurate permanent de asistenți medicali și de infirmieri, iar programul de lucru se desfășura în ture.

Beneficiarii erau înscriși la medicul de familie, fiind asigurat accesul la servicii de asistență medicală primară și dispensarizare pentru afecțiunile cronice. Se eliberau rețete conform scrisorilor medicale recomandate de medicii specialiști, consultații medicale și se efectua prescrierea tratamentului intercurrentelor și a altor afecțiuni acute.

Căminul avea amenajat un cabinet medical dotat corespunzător cu mobilier (birou, scaune, canapea consultații, dulap pentru păstrarea documentelor medicale, dulap pentru medicamente), aparatură medicală (tensiometru, stetoscop, glucometru, termometre digitale, cântar, pulsoximetru etc.) și aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal. Centrul avea încheiat un contract de colectare a deșeurilor medicale cu risc biologic.

Monitorizarea stării de sănătate se realiza de către asistentele medicale, zilnic, și se consemna în Raportul de tură întocmit corespunzător. Se efectuau 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. Nu au fost înregistrate dificultăți în asigurarea serviciilor medicale.

În cămin se efectuau acțiuni de igienizare după un program de curățenie și igienizare zilnică. Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era responsabilitatea personalului de îngrijire calificat. Dintre cei 30 beneficiari găzduiți, 11 erau încadrați în diferite grade de handicap (7 cu handicap grav cu asistent personal, 3 cu handicap accentuat, 1 beneficiar cu handicap mediu). Certificatele de handicap verificate erau în termen de valabilitate.

Se asigura asistență medicală calificată pentru menținerea igienei personale a beneficiarilor aflați în situație de dependență. Pentru cei imobilizați la pat se efectuau zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizau materiale și echipamente specifice precum saltele antiescară potrivit prevederilor legale. Echipa de vizită a identificat un beneficiar care la admiterea în cămin a fost diagnosticat cu escare, fiind îngrijit corespunzător, în mod profesionist.

Beneficiarii erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, și urmau tratament permanent recomandat de medicii specialiști.

Consultațiile medicale de specialitate (afecțiuni acute ce necesitau investigații amănunțite, reevaluarea tratamentului afecțiunilor cronice existente, evaluări medicale periodice, analize medicale și investigații paraclinice) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de personalul centrului, la spitale sau policlinici din județele Olt și Dolj, în baza programării efectuate de personalul medical și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie. Pentru consultații psihiatrice, căminul avea încheiat un parteneriat de prestări servicii medicale și servicii conexe cu Centrul Medical de Sănătate Mintală ALARES din Slatina.

Beneficiarii cazați primeau medicamente compensate în baza prescripției medicale, eliberate de medicul de familie sau de medici specialiști, și medicamente din aparatul de urgență al căminului. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță fiind distribuite conform prescripției medicale, de către asistenta medicală.

Au fost verificate câteva dosare medicale ale beneficiarilor și câteva fișe medicale de monitorizare care erau întocmite corespunzător. **Din verificarea documentelor, s-a constatat că registrele de la cabinetul medical nu erau înregistrate. Echipa de vizită recomandă conducerii căminului înregistrarea corespunzătoare a tuturor registrelor de la cabinetul medical.**

Începând cu anul 2023, până la data vizitei au fost consemnate 57 de consultații medicale, din care 37 în anul 2023 și 20 în anul 2024.

Până la data vizitei s-au înregistrat 11 internări în spitale, din care 9 internări în anul 2023 (3 în secțiile de oftalmologie, neurologie și chirurgie de la Spitalul Județean Slatina, 5 la Spitalul Municipal Caracal, un beneficiar la Spitalul Județean de Urgență Craiova). În anul 2024 s-au înregistrat două internări la Spitalul Municipal Caracal. Motivele internării acestora în spital au fost reprezentate de afecțiuni acute și acutizarea afecțiunilor cronice, beneficiind de examen de specialitate și conduită terapeutică.

În anul 2023, potrivit documentelor, până la data vizitei s-au înregistrat 16 apeluri la 112. Apelurile se efectuau în cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășeau competența asistentelor medicale și a medicului de familie în anumite situații. Motivele solicitărilor erau acutizarea sau agravarea stării de sănătate a unor beneficiari, pe fondul patologiei cronice existente. Pentru 9 beneficiari s-a dispus internarea într-o unitate medicală (7 persoane au beneficiat de examen de specialitate și conduită terapeutică, ulterior fiind externați în stare ameliorată, 2 beneficiari au decedat în spital), iar 7 beneficiari au fost consultați în serviciul de urgență la spital și au revenit în centru cu recomandarea de continuare a tratamentului.

În anul 2024 au fost înregistrate două apeluri la 112. Pentru ambii beneficiarii s-a dispus internarea într-o unitate medicală, au beneficiat de examen de specialitate și conduită terapeutică, unul dintre ei fiind internat la data vizitei.

În anul 2023, la nivelul centrului au fost înregistrate 7 decese ale beneficiarilor, din care 5 în centru, un deces la Spitalul Municipal Caracal și un deces la S.C.J.U. Craiova. În anul 2024, până la data vizitei s-a înregistrat un deces care a avut loc în cămin. Cauzele deceselor au fost reprezentate de complicații ale afecțiunilor medicale cronice de care sufereau beneficiarii (stop cardio-respirator, cardiopatie ischemică cronică, insuficiență cardio-respiratorie, respectiv hipertensiune arterială). În cazurile de deces verificate s-a constatat că a fost respectată Procedura privind asistența în stare terminală sau deces și nu au fost cazuri de deces care să necesite informarea organelor competente prevăzute de lege (organele de cercetare penală, direcția de sănătate publică etc.).

Echipa de vizită a constatat că centrul rezidențial nu dispunea de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (cabinet/sală de gimnastică), de personal specializat (kinetoterapeut), și nici de dotările și echipamentele necesare, potrivit prevederilor Standardului 3 - Recuperare/reabilitare funcțională, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019.



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

f) Reabilitarea psihologică

Asistența psihologică era asigurată de un psiholog absolvent al Facultății de Psihologie și Științele Educației din cadrul Universității Pro Humanitas București, specializarea psihologie și științele educației (anul 2004). Acesta își desfășura activitatea în cadrul C.P.V. Fălcoiu, având funcția de psiholog practicant, titular, începând cu data de 01.11.2017.

Acesta a obținut atestatul de liberă practică din partea Colegiului psihologilor din România în specialitățile Psihologie educațională, consiliere școlară și vocațională, respectiv Psihologie clinică, după perioada de supervizare de un an (2016-2017).

Psihologul a participat la mai multe cursuri de formare profesională continuă, conform cerințelor profesiei de psiholog cu drept de liberă practică: cursul de formare profesională complementară în specialitatea psihologie clinică, cu denumirea „Diagnosticul experimental al pulsioniilor – Szondi-Test. Psihodiagnostic proiectiv. Psihologie clinică și Psihopatologie”, sub egida Asociației Szondi din România (acesta conferindu-i dreptul de aplicare și interpretare a testului de psihodiagnostic proiectiv Szondi-Test și testului Luscher); „Abordări teoretico-practice ale tulburării de învățare”; „Psihodiagnostic și prognostic proiectiv”; „Evaluarea psihologică în deteriorarea cognitivă a adultului. De la consimțământul informat la raportul de evaluare”; „Tulburările de personalitate-evaluare și intervenție psihologică” etc.

Asistența psihologică în cadrul C.P.V. Fălcoiu era asigurată 3 zile pe săptămână, de luni până miercuri, între orele 8⁰⁰-16⁰⁰, atât în cabinetul psihologic cât și în dormitoare. Intervenția de grup se desfășura în club și în dormitoarele beneficiarilor.

Cabinetul psihologic era împărțit cu asistentul social (șeful de centru), era dotat corespunzător cu canapea, birouri, scaune, calculatoare, imprimantă, internet, dulapuri securizate cu cheie, jocuri (puzzle, planșe de colorat pentru adulți, table, șah, rummy, domino), rafturi cu cărți, boxe pentru terapia prin muzică etc. și asigura securitatea emoțională a beneficiarilor și confidențialitatea actului psihologic.

Întâlnirile cu beneficiarii centrului aveau loc zilnic, în grup și individual, în funcție de nevoile identificate și solicitările acestora, în baza programării (lunar psihologul întocmea Programul și Orarul).

La nivelul centrului nu au existat situații de incidente deosebite precum tentative de suicid, auto și heteroagresivitate, plecări fără permisiune, cazuri de abuz și neglijare.

Intervenția psihologică presupunea activități de evaluare și reevaluare psihologică, consiliere/terapie suportivă, terapii prin stimulare cognitivă, întocmirea planurilor de intervenție pentru fiecare beneficiar.

Evaluarea se realiza la admiterea în centru, iar reevaluarea se realiza anual sau când apăreau modificări semnificative în starea de sănătate a beneficiarului. În urma evaluării, psihologul discuta cu medicul psihiatru care venea lunar în centru (contract de colaborare încheiat cu D.G.A.S.P.C.) pentru stabilirea planului de tratament sau modificarea acestuia. **Nu au fost prezentate echipei de vizită licențe de utilizare a testelor. În vederea realizării unei evaluări cât mai acurate, echipa de vizită recomandă utilizarea de către psiholog a unor metode și tehnici de evaluare psihologică avizate de către Comitetul director al Colegiului Psihologilor din România.**

Pentru toți beneficiarii era întocmită fișa psihologică, atât la admitere cât și anual.

În funcție de nevoile beneficiarilor, de planul individualizat de asistență și îngrijire și de planul de intervenție psihologică al fiecăruia, au avut loc ședințe de consiliere individuală și de grup, de terapie suportivă, principalele obiective fiind: suportul emoțional, gestionarea relațiilor conflictuale, soluționarea unor probleme personale sau de grup, dezvoltarea relațiilor interpersonale, reducerea anxietății, promovarea unui stil de viață sănătos, modificarea cognițiilor negative, evitarea factorilor de risc - consum alcool și tutun, tehnici de management al stresului și anxietății, suport în adaptarea la mediul de viață instituționalizat, încurajarea relaționării între vârstnici, reducerea agresivității, creșterea rezistenței la frustrare, autocontrolul comportamentului, valorificarea resurselor personale, dezvoltarea abilităților sociale, stimularea pozitivă, întărirea motivației și a încrederii în propriile forțe latente, etc..

Beneficiarii erau antrenați în terapii prin stimulare cognitivă pe diferite abilități cognitive (atenție, concentrare, orientare, memorie) și în activități pentru îmbunătățirea calității vieții: reminiscența - optimizarea memoriei amintire-reamintire (anumite fapte, povești din viața personală, etc.), exerciții de atenție, limbaj, ordonare cu sens, gimnastică pentru menținerea lateralității, lecturare cărți, consultarea și discutarea presei și a subiectelor de larg interes, jocuri de societate, terapie prin muzică (pentru a reactiva amintiri, emoții pozitive, senzații de relaxare, a retrăi, menținerea calității vieții prin mișcare și interacțiune), orientare în realitate, colorat, dans, exerciții neurobice (ridicat degetul mare de la mâna dreaptă, degetul mic de la mâna stângă, etc.).

Pentru menținerea și dezvoltarea capacităților intelectuale, a capacității funcționale, psihologul încurajează beneficiarii să desfășoare activități de terapie ocupațională pliate pe resursele de care dispuneau, activități de socializare, de autogospodărire, să croșeteze, să citească, să joace table, să vizioneze programe TV preferate, etc.



De la începutul anului 2024, până la data vizitei, psihologul desfășurase activități de consiliere și evaluare psihologică, înregistrând 10 beneficiari care au necesitat consiliere individuală, 8 beneficiari care au fost evaluați/reevaluați psihologic și 6 consilieri de grup.

Documentele întocmite de psiholog, singur sau împreună cu echipa multidisciplinară, erau următoarele: Fișa de evaluare/reevaluare, Fișa de monitorizare trimestrială, Fișa de evaluare/reevaluare a nevoilor, Fișa de monitorizare servicii, Plan individualizat de asistență și îngrijire, Raport de intervenție psihologică/consiliere/terapie suportivă, Plan individual de intervenție psihologică, Plan stimulare cognitivă, Fișa psihologică.

Împreună cu echipa multidisciplinară, psihologul participa la evaluarea/reevaluarea periodică a beneficiarilor și redacta fișele de evaluare/reevaluare; în baza nevoilor identificate în urma procesului de evaluare, erau elaborate planurile individualizate de asistență și îngrijire, conform Ordinului 29/2019 privind Standardele minime de calitate. Aceste documente se realizau anual sau atunci când situația o impunea, când apareau modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic/psihic ale beneficiarului. Anual când apareau modificări semnificative ale stării de sănătate și ale statusului funcțional fizic/psihic, psihologul realiza evaluarea psihologică și întocmea Fișa psihologică, Planul de intervenție psihologică (consiliere/terapie suportivă), Planul de terapie prin stimulare cognitivă. Psihologul aplica trimestrial chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor și evalua gradul de satisfacție referitor la serviciile acordate, pentru a îmbunătăți eficiența și calitatea serviciilor, întocmind un raport (conf. Ordinului 29/2019). Periodic, aplica chestionare cu privire la identificarea cazurilor de abuz la nivel de centru sau pe perioada învoirii în comunitate (pentru beneficiarii care erau învoiți mai mult de o zi).

Psihologul avea întocmit Registrul de evidență a actelor profesionale, **dar acesta nu era înregistrat pe anul în curs, și nici numerotat.** Erau înregistrate activitățile psihologului, **cu unele lacune (semnătura beneficiarilor, numărul înregistrării).** Echipa de vizită recomandă adaptarea acestui Registru la necesitățile centrului (nu se aplicau timbre profesionale, psihologul desfășura activități din sfera psihologiei clinice), completarea integrală și corespunzătoare a acestuia (lipseau unele semnături ale beneficiarilor, precum și rubrica „Numărul și data înregistrării”).

Din interviurile beneficiarilor a rezultat că aceștia erau mulțumiți de condițiile de cazare, de starea de curățenie, de alimentația primită, de comportamentul personalului, care manifesta respect față de drepturile lor, precizând faptul că aveau cunoștință despre chestionarele de măsurare a gradului de satisfacție.

Tot din interviurile beneficiarilor s-a constatat că era benefic să fie asigurate în centru mai multe condiții pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, în sensul că puteau fi organizate excursii, mai multe activități de divertisment, accesul la spectacole etc., potrivit prevederilor indicatorului S4.7, Standardul 4 - Viața activă și contacte sociale, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019.

Echipa de vizită recomandă conducerii căminului asigurarea mai multor condiții pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber, prin diversificarea activităților de petrecere a timpului liber (organizarea unor excursii, a activităților de divertisment, accesul beneficiarilor la spectacole etc.), potrivit prevederilor indicatorului S4.7, Standardul 4 - Viața activă și contacte sociale, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019.

La avizierul amplasat pe perețele din holul principal de la intrarea în cămin, unde erau afișate mai multe materiale prevăzute de standarde (proceduri, programul de vizite etc.), era necesară afișarea programului de activități pentru o viață activă, actualizat pentru anul 2024, potrivit prevederilor indicatorului S4.3, Standardul 4 - Viața activă și contacte sociale, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019.

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 Căminului pentru Persoane Vârstnice Fălcoiu, județul Olt, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Efectuarea demersurilor necesare către Inspectoratul pentru Situații de Urgență Olt, pentru reglementarea situației privind necesitatea obținerii avizului/autorizației de securitate la incendiu, conform prevederilor legale în domeniu;



2. Asigurarea derulării mai multor activităților de socializare și petrecere a timpului liber, prin diversificarea activităților de petrecere a timpului liber, potrivit prevederilor indicatorului S4.7, Standardul 4 - Viața activă și contacte sociale, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019;
3. Afișarea la avizierul din cămin a programului de activități pentru o viață activă, actualizat pentru anul 2024, potrivit prevederilor indicatorului S4.3, Standardul 4 - Viața activă și contacte sociale, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019;
4. Verificarea tuturor registrelor din centru, înregistrarea numerotarea, semnarea și rubricarea acestora, pentru a se putea consemna în totalitate cerințele standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale din Ordinului nr. 29/2019;
5. Analizarea posibilității de a se amenaja un spațiu pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională (cabinet/sală de gimnastică), care să aibă dotările și echipamentele necesare, cu personal specializat (kinetoterapeut), potrivit prevederilor indicatorului S3.2, Standardul 3 - Recuperare/reabilitare funcțională, Modulul III - Activități/servicii din Anexa nr. 1 la Ordinul nr. 29/2019;
6. Utilizarea de către psiholog în activitatea profesională a metodelor și tehnicilor de evaluare psihologică standardizate, licențiate, avizate profesional de către Colegiul psihologilor din Romania, adecvate intervenției psihologice pe care o realizează;
7. Adaptarea Registrului de evidență a actelor profesionale de către psiholog la necesitățile centrului și completarea corespunzătoare, numerotarea și înregistrarea acestuia pe anul în curs;
8. Etichetarea corespunzătoare a probelor alimentare, potrivit 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;
9. Montarea unor lămpi de iluminat (veioze) pentru fiecare pat, cel puțin în camerele în care erau cazate persoane independente, potrivit prevederilor indicatorului S3.2, Standardul 3 - Cazare, Modulul IV - Mediul de viață, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019;
10. Analizarea posibilității de a se amenaja în cămin grupuri sanitare suficiente, având în vedere capacitatea căminului, separate pe sexe și adaptate pentru realizarea toaletei personale a beneficiarilor cu dizabilități



locomotorii, potrivit prevederilor indicatorului S5.1 și ale indicatorului S5.2, Standardul 5 - Spații igienico-sanitare, Modulul IV - Mediul de viață, din Anexa nr. 1 din Ordinul nr. 29/2019;

11. Montarea unor bări de sprijin pe pereții holurilor, care să asigure accesul facil pentru beneficiarii cu mobilitate redusă sau cu deficiențe locomotorii, conform Normativului privind adaptarea clădirilor civile și spațiului urban la nevoile individuale ale persoanelor cu handicap, din data de 12 februarie 2013, Capitolul V, Secțiunea 1, Subsecțiunea 1.1, V.1.1, alin. (8), aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Administrației Publice, nr. 189/2013.

Craiova, 11 martie 2024

