



ROMÂNIA
Avocatul Poporului

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



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

Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Nr. 3948/2024

Doamnei Stanciu Danicla

Director Executiv

Agencia pentru Plăți și Inspectie Socială a Municipiului București

AVOCATUL POPORULUI
REGISTRATURĂ GENERALĂ
IEȘIRE NR. 9070 / 19. MAR. 2024

RECOMANDAREA

nr. 63 din 19. MAR. 2024

**referitoare la necesitatea dispunerii de verificări la Centru rezidențial pentru Persoane
Vârstnice**

Urmare informațiilor apărute în presă¹ din care rezulta că o persoană (identificată ca dna.) a decedat într-un azil din capitală, la 17 zile de la data internării, deși la momentul internării era în stare bună de sănătate, în temeiul prevederilor art. 59 alin. (2) din Constituția României, coroborate cu art. 4 și art. 16 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, la data de 6 februarie 2024 ne-am sesizat din oficiu.

Urmare demersurilor efectuate, Agenția pentru Plăți și Inspectie Socială a Municipiului București ne-a comunicat, între altele, că Serviciul Social, Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice ulterior acordării licenței de funcționare în anul 2022 la serviciul menționat s-au efectuat un număr de 7 controale până în prezent (1 control în anul 2022, 5 controale în

¹ (https://www.realitateca.nct/stiri/actual/poveste-cutremuratoare-intrun-renumit-azil-al-groazei-din-capitala-familia-unei-paciente-acuza-conducerea-de-omor_65bdeadc3970cf7040371fd3)

anul 2023 și 1 control în 2024). Pentru neregulile constatate entitatea a fost sancționată contravențional cu suma de 30000 lei (4 amenzi).

În data de 22.01.2024 s-a efectuat un control inopinat de către o echipă de inspectorii sociali la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice , constatându-se că 12 beneficiari prezentau simptome de enterocolită. Pentru acest incident a fost anunțată Direcția de Sănătate Publică a Municipiului București prin adresa nr. 2105/22.01.2023. Pentru neconformitățile identificate la serviciul social verificat au fost dispuse 6 măsuri cu termene stricte de implementare, ce vor fi monitorizate de către inspectorii sociali. Măsurile au vizat următoarele aspecte: completarea structurii de personal respectând standardul privitor la raportul angajat/beneficiar în funcție de gradul de dependență al beneficiarilor, identificarea de alte servicii sociale potrivite pentru 2 beneficiari care nu au vârsta de pensionare, acordarea de asistență medicală de care au nevoie beneficiarii, asigurarea unei alimentații echilibrate din punct de vedere cantitativ și calitativ, afișarea meniului și programului zilnic de masă într-un loc vizibil, completarea registrului de incidente deosebite la zi, amenajarea și dotarea dormitoarelor/camerelor personale pentru a oferi condiții de viață decente.

Urmare faptului că unii beneficiari au fost nemulțumiți de calitatea și cantitatea mâncării Agenția pentru Plăți și Inspecție Socială a Municipiului București a sesizat Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor București, conform adresei nr. 2106/22.01.2024. Din răspunsul primit a rezultat că la data controlului nu "au fost constatate încălcări ale normelor sanitare veterinare și pentru siguranța alimentelor în vigoare".

Prin adresele nr. 2830/31.01.2024 și nr. 3509/02.02.2024 Agenția pentru Plăți și Inspecție Socială a Municipiului București a solicitat Direcției de Sănătate Publică a Municipiului București efectuarea unui control potrivit competențelor la serviciul social în cauză. În adresele transmise s-a precizat faptul că o beneficiară (d-na a decedat la scurt timp de la admiterea în centru, ca urmare a tratamentelor aplicate în perioada 06.01.2024 -23.01.2024 fiind considerată o moarte suspectă.

Prin adresa DSP București nr. 1/3367/5.03.2024, primită la data de 11.03.2024, ni s-a comunicat Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice a fost supus mai multor controale în anul 2024, aplicându-se 7 sancțiuni contravenționale cadrelor medicale, fiind formulate prescripții și recomandări. În ceea ce privește decesul dnei. S-a precizat, în esență, că urmare verificărilor efectuate, medicului centrului i s-a aplicat amenda contravențională de 2000 lei potrivit HG nr. 857/2022 privind stabilirea și sancționarea contravențiilor la normele din domeniul sănătății publice, pentru neprezentarea tuturor documentelor care atestau serviciile medicale acordate pacientei.

La data de 13.03.2024, reprezentanții instituției Avocatul Poporului au efectuat o anchetă la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice

Din verificările realizate au rezultat, între altele, următoarele:

1. În ceea ce privește completarea structurii de personal respectând standardul privitor la raportul angajat/beneficiar în funcție de gradul de dependență al beneficiarilor ni s-a comunicat că centrul are *angajați permanenți, respectiv 7 asistente medicale, 8 infirmiere și 15 îngrijitori*, kinetoterapeuți și asistenți sociali (2 persoane); în cazul în care, spre exemplu un asistent medical este în concediu se apelează la asistenți din alte centre rezidențiale ale SC SRL sau se modifică turele.

La fiecare etaj din cele cinci sunt cadre medicale cu studii medii pentru monitorizarea beneficiarilor și kinetoterapeuți pentru beneficiarii ce nu pot folosi serviciile sălii ce are destinația de sală de recuperare.

S-au încheiat contracte cu doi medici geriatri ce asigură asistența medicală de luni până vineri, 12 ore pe zi, în două ture. De asemenea, s-au încheiat contracte de colaborare și cu medici de alte specializări (neurologie, cardiologie, dermatologie, urologie, alergologie, diabetologie) – care vin la consultații la cerere (medicul psihiatru de 2 ori pe săptămână) și psiholog – care prestează activități specifice în centru de luni până vineri, opt ore pe zi. Asistența medicală permanentă se acordă de asistenții medicali și infirmiere. Centrul are o capacitate de cazare de 180 de persoane, la data anchetei fiind cazate în centru 178 de persoane. Beneficiarii sunt evaluați medical la primirea în centru de către medicul geriatru, iar ulterior și de un alt medic specialist în funcție de recomandările medicului de familie; pacienții se pot înscrie pe lista medicului de familie cu care colaborează centrul. Sâmbăta și duminica nu se fac internări, programul medicilor fiind de luni până vineri.

Medicul geriatru trebuie să viziteze aproximativ 80 de beneficiari/tură (pacienții sunt împărțiți între cei doi medici), urgențele având prioritate.

În cazuri ce reprezintă urgențe se apelează la serviciul 112 și beneficiarul este transferat la spital unde se internează cu consimțământul aparținătorilor. În cazuri urgente, apărute în timpul nopții, se contactează telefonic medicul de către asistentul medical, iar la recomandarea medicului se administrează tratamentul medical, iar a doua zi se fac mențiuni în fișa de observație și se aplică semnătura medicului.

Constantele vitale (temperatură, tensiune arterială, saturație de oxigen, puls, glicemie – pentru persoanele diabetice) se monitorizează pentru toți beneficiarii și se înscriu în fișe speciale ce se păstrează la etajul unde sunt cazați aceștia. *Din verificarea unor dosare medicale a rezultat că într-un caz fișa anterior menționată era în dosarul medical și nu în mapa de fișe de la etajul unde beneficiarul era cazat.*

Foile de observație nu cuprind consemnări ale consulturilor zilnice, ci doar consemnări pentru cazurile în care se constată aspecte modificate. Din cuprinsul unui dosar a reieșit că și pentru o perioadă de 11, 13 zile nu au existat mențiuni ale medicului; cu toate acestea conducerea centrului (șeful centrului – dna) apreciază că în general aceste consemnări se fac la maximum 7 zile. Dosarele medicale includ schema de tratament, fișa de consultații, foaia de observații, examenul clinic general, analize, scrisori medicale, bilete de externare, eventuale certificate de încadrare în grad de

handicap, fișa de control a parametrilor vitali, orice alte acte medicale relevante, copia actului de identitate al aparținătorului.

Medicamentele ce trebuie administrate (achiziționate de aparținători) se păstrează în cutii separate pentru fiecare beneficiar, la cabinetul medical; *există și un frigider unde se păstrează medicamentele ce necesită stocare la temperatură redusă, dar care nu are termometru.*

Din discuțiile purtate cu conducerea centrului a rezultat că nu se obține consimțământul scris al pacientului/aparținătorilor pentru administrarea tratamentului medical sau modificarea schemei de tratament. Dacă beneficiarul refuză, nu i se administrează tratamentul. Consimțământul aparținătorilor se cere doar telefonic. Tratamentul se administrează de asistenta medicală, potrivit prescripției medicale. Există o anexă la contractul încheiat cu beneficiarii intitulată "Consimțământ" și care vizează tratamentele/măsurile de recuperare a beneficiarilor, bunurile acestora și desfășurarea "procedurilor" în caz de deces al acestora.

În cazul beneficiarilor ce decedează în centru decesul se constată de medicul centrului și se anunță aparținătorii, în cazul beneficiarilor aflați în stop cardio - respirator se apelează la serviciul de ambulanță (112).

20% dintre beneficiari sunt persoane total dependente și sunt monitorizate o dată la o oră de infirmieră. Se încearcă cazarea persoanelor ce nu se pot deplasa împreună cu persoane ce se pot deplasa pentru ca la nevoie să apeleze la un cadru medical, ușa acelor camere rămânând deschisă; o asemenea situație a fost constatată la camera 117. Pe holul acestui etaj era o infirmieră ce avea în observație 13 persoane, din care 3 dependente. *Aceeași persoană desfășura și activități la spălătorie.*

Potrivit recomandărilor organelor de control se încearcă permanent suplimentarea schemei de personal, dar sunt puține persoane care doresc să se angajeze în cadrul centrului..

Centru dispune de 4 camere cu destinația de izolator pentru cazarea persoanei suspectată a suferi de o boală contagioasă, până la transferarea acesteia la o unitate medicală de specialitate. *Nu există protocol scris privind efectuarea activităților de igienizare a spațiilor sau a lenjeriei/obiectelor de vestimentație/prosoapelor spălate în centru.*

Beneficiarii ce nu își pot face toaleta singuri – persoane nedeplasabile - sunt ajutați de îngrijitor/infirmieră, având posibilitatea de a face duș la 2-3 zile.

Așadar, prin raportare la numărul persoanelor cazate în centru, personalul se dovedește a fi insuficient pentru a asigura monitorizarea beneficiarilor și asigurarea promptă și corespunzătoare a asistenței medicale. De asemenea, personalul insuficient poate face practic imposibilă acordarea asistenței beneficiarilor care au nevoie de sprijin în acest sens (spre exemplu pentru a se spăla).

Foile de observație nu se completează după fiecare consult, iar foile de monitorizare a parametrilor vitali nu se gestionează de o manieră unitară. De asemenea, nu se obține un consimțământ scris pentru actele medicale efectuate.

Totodată, se impune păstrarea medicamentelor ce urmează a se administra beneficiarilor în condiții corespunzătoare pentru a împiedica producerea de efecte negative asupra beneficiarilor și a asigura eficiența tratamentului/procedurilor profilactice (în cazul vaccinurilor).

2. În centru există un spațiu în care se află 3 mașini de spălat de dimensiuni normale – nu industriale și 2 uscătoare de rufe. Nu există un protocol scris privind igienizarea hainelor/prosoapelor/lenjeriei. Lenjeria de pat se susține că se schimbă zilnic și chiar mai des, dacă este nevoie și în mod similar articolele de vestimentație de uz curent.

Există persoane care trimit acasă obiectele vestimentare pentru spălare. Pentru bunurile pe care beneficiarii le aduc în centru nu se face proces verbal, dar se recomandă să nu se aducă bunuri de valoare și nici un număr mare de articole de vestimentație.

Curățarea ploștilor se realizează la grupurile sanitare din camera fiecărui beneficiar.

Dacă situația concretă a beneficiarului o impune, vestimentația beneficiarilor este stabilită de infirmieră.

Astfel, prin raportare la numărul persoanelor cazate centrul nu oferă condiții corespunzătoare de igienizare a lenjeriei/prosoapelor și obiectelor de vestimentație ale beneficiarilor, ceea ce poate produce prejudicii stării de sănătate a acestora.

De asemenea, pentru o aplicare corectă și uniformă a normelor de igienă se impune elaborarea și respectarea unor protocoale de igienizare a spațiilor, a obiectelor vestimentare/lenjeriei de pat, prosoapelor și oricăror obiecte folosite de beneficiari.

3. Meniurile (3 mese principale și 2 gustări) sunt avizate de un medic nutriționist care prestează activități specifice în centru două ore pe zi. Pentru persoanele ce suferă de diabet se concepe un meniu special. Meniurile sunt hiposodate. Există trei variante de meniu, care se alternează și apoi se înlocuiesc cu altele. De sărbători se servesc meniuri specifice. Probe din alimentele servite beneficiarelor se păstrează timp de 48 de ore. Alimentele gătite în centru (și furnizate în regim de catering celor trei centre ale SC SRL) nu se păstrează de la o zi la alta. Aprovizionarea se efectuează zilnic. Există 4 ajutoare de bucătar și 2 bucătari.

Bucătăria era dotată cu vase de inox, sursă de apă, frigidere și ladă frigorifică, aragaz, fiind în stare de curățenie corespunzătoare. Au putut fi observate două vase – cu orez, iar altul cu carne, în cantități destul de mari, lăsate la temperatura camerei. Porțiile nu cuprind cantități cântărite de carne, legume etc, apreciindu-se că infirmierele cunosc preferințele beneficiarilor. Persoanele ce desfășurau activități în bucătărie nu purtau protecții pentru încălțăminte și nici pentru păr (bonetă). Meniurile erau afișate la bucătărie.

Contrar prevederilor Standardului 4 – MIV, 2S4.5 din Standardele Minime din 3 ianuarie 2019 de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice, aplicabile următoarelor categorii de servicii sociale prevăzute în Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin H.G. nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare: cămine pentru persoane vârstnice, cod 8730 CR-V-I, centre de tip respiro, centre de criză, cod 8730 CR-V-II,

centre rezidențiale de îngrijire și asistență persoane dependente, cod 8730 CR-PD-I și cod 8790 CR-PD-II, aprobate prin Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, *meniul includea la micul dejun produse procesate, mezeluri. De asemenea, meniul includea preparate ce pot avea conținut crescut de clorură de sodiu spre exemplu varză cu ciolan afumat, brânză telemea și care pot fi nepotrivite pentru persoanele în vârstă, având în vedere digestibilitatea și cantitatea de lipide.*

Așadar, se impune asigurarea unei alimentații verificată din punct de vedere cantitativ și calitativ, aptă a asigura nutrienții necesari în fiecare porție, elaborarea de meniuri adaptate patologiei beneficiarilor și păstrarea alimentelor în condiții corespunzătoare anterior servirii.

Față de cele constatate, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituție, coroborat cu art. 24 și art. 26 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, pentru realizarea scopului constituțional și legal al Instituției Avocatul Poporului și anume apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite următoarea:

RECOMANDARE

Directorul executiv al Agenției pentru Plăți și Inspecție Socială a Municipiului București va dispune controale la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice și va lua măsuri, potrivit competențelor și atribuțiilor specifice, pentru:

- 1. Asigurarea de personal suficient, luând în considerare numărul persoanelor cazate în centru pentru monitorizarea beneficiarilor, asigurarea promptă și corespunzătoare a asistenței medicale și acordarea asistenței celor care au nevoie de sprijin;**
- 2. Completarea foilor de observație după fiecare consult, gestionarea de o manieră unitară, pentru fiecare beneficiar, a foilor de monitorizare, păstrarea acestor documente în condiții apte a asigura urmărirea evoluției stării de sănătate a beneficiarilor și obținerea consimțământului scris pentru actele medicale efectuate;**
- 3. Păstrarea medicamentelor ce urmează a se administra beneficiarilor în condiții corespunzătoare pentru a împiedica producerea de efecte negative asupra beneficiarilor și a asigura eficiența tratamentului/procedurilor profilactice;**

4. Asigurarea de condiții corespunzătoare de igienizare a lenjeriei/prosoapelor și obiectelor de vestimentație ale beneficiarilor pentru a nu se produce prejudicii stării de sănătate a acestora;

5. Elaborarea și respectarea unor protocoale de igienizare a spațiilor, a obiectelor vestimentare/lenjeriei de pat, prosoapelor și oricărui obiecte folosite de beneficiari pentru o aplicare corectă și uniformă a normelor de igienă

6. Asigurarea unei alimentații verificată din punct de vedere cantitativ și calitativ, aptă a asigura nutrienții necesari în fiecare porție, elaborarea de meniuri adaptate patologiei beneficiarilor și păstrarea alimentelor în condiții corespunzătoare anterior servirii.

Directorul executiv al Agenției pentru Plăți și Inspecție Socială a Municipiului București va informa pe Avocatul Poporului cu privire la însușirea Recomandării și la măsurile dispuse.

Avocatul Poporului,

Renate Weber



