



ROMÂNIA  
*Avocatul Poporului*

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



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: [avp@avp.ro](mailto:avp@avp.ro)  
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: [avp\\_prevenire@avp.ro](mailto:avp_prevenire@avp.ro)

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

AVOCATUL POPORULUI  
REGISTRATURĂ GENERALĂ  
IEȘIRE NR. 18494 / 13. IUN. 2024

Doamnei Marinescu Maria  
Președinte Asociația "KRONOS"  
Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "NIKOLAS"  
Comuna Costinești,  
Sat Schitu, str. Principală nr. 12A  
Județul Constanța

***Stimată Doamnă, Marinescu Maria***

Urmare a vizitei efectuate în data de 29 mai 2024 de către reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "NIKOLAS", județul Constanța, a fost întocmit Raportul de vizită (anexat prezentei), cuprinzând aspectele constatate și recomandările formulate în acest context.

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

Cu deosebită considerație,

Adjunct al Avocatului Poporului,

Ionel Nicolae



București, 11 iunie 2024





Aprob,  
Avocatul Poporului,



## Raport

privind vizita desfășurată la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice “NIKOLAS”,  
comuna Costinești, sat Schitu, județul Constanța

### Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice “NIKOLAS”, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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



## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

În temeiul art. 16 alin. (1) și a art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, o echipă de vizitare formată din doi reprezentanți din cadrul instituției Avocatul Poporului și un reprezentant al unei organizații neguvernamentale, a efectuat la data de 29 mai 2024, o vizită clasică la Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice (CRPV) "NIKOLAS", com. Costinești, sat Schitu, județul Constanța.

Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective:

- consolidarea protecției persoanelor private de libertate custodiate (p.p.l.) împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante;
- verificarea implementării recomandărilor formulate în Raportul de vizită întocmit cu ocazia vizitei la CRPV, în data de 7 septembrie 2023, respectiv:

*Recomandarea nr. 1* - Asigurarea intimității beneficiarilor prin eliminarea sistemelor de monitorizare video din camerele acestora și amplasarea acestora numai pe holurile și spațiile comune și asigurarea supravegherii beneficiarilor cu ajutorul personalului angajat;

*Recomandarea nr. 2* - Participarea cu certificare la cursuri calificate de acordare a primului ajutor derulate prin Direcția de Sănătate Publică Constanța sau spitalele din zonă și a altor categorii de personal angajat în cadrul Centrului, ceea ce poate reprezenta și o dezvoltare profesională pe lângă îndeplinirea atribuțiilor specifice menționate în fișele de post;

*Recomandarea nr. 3* - Crearea unui Registru de evidență a predării-primirii medicației necesare beneficiarilor aduse de către aparținători, atunci când este cazul;

*Recomandarea nr. 4* - Prioritizarea achiziționării mai multor saltele antiescară necesare tuturor beneficiarilor dependenți;

*Recomandarea nr. 5* - Identificarea unor soluții în vederea asigurării luminatului natural în camerele care nu erau prevăzute cu ferestre și nu aveau vedere direct afară sau scoaterea la aer a beneficiarilor cât mai mult timp posibil încât, aceștia să nu fie afectați de lipsa luminii naturale;

*Recomandarea nr. 6* - Punerea în funcțiune a butoanelor de panică, astfel încât beneficiarii să poată solicita intervenția promptă a personalului în situația unei urgențe medicale;

*Recomandarea nr. 7* - Pentru situațiile de reintegrare în familie, asistentul social va informa în scris serviciul public de asistență socială din cadrul autorității locale de la domiciliul beneficiarului în vederea luării în evidență pentru acordarea, după caz, a unor măsuri de sprijin, conform nevoilor



particulare ale persoanei vârstnice, așa cum este prevăzut în art. 93 alin. (3) din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare);

*Recomandarea nr. 8* - Informarea serviciul public de asistență socială din cadrul autorității locale de la domiciliul beneficiarului la admiterea în Centru, în vederea luării la cunoștință a acestuia despre situația persoanei vârstnice, conform prevederilor art. 44 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;

*Recomandarea nr. 9* - Întocmirea lunară pentru fiecare beneficiar, a unei fișe de monitorizare care trebuie structurată pe cele trei componente: îngrijire și asistență medicală, servicii de recuperare-reabilitare funcțională, servicii de integrare/reintegrare socială și care să cuprindă în mod detaliat activitățile organizate pe fiecare săptămână (spre exemplu: medicația acordată, date despre starea de sănătate a beneficiarului precum și serviciile acordate).

●alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție (MNP), care pot apărea în timpul vizitei.

La efectuarea vizitei au participat domnul Nicolae Voicu - jurist, domnul Manea Ion - medic, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului (MNP - Centrul zonal București) și domnul Vasile Moroșanu - reprezentant al Organizației Neguvernamentale "Asociația Europeană a Drepturilor Omului și Protecției Sociale - AEDOPS".

Membrii echipei de vizitare au purtat discuții cu reprezentanți din cadrul CRPV, respectiv: doamna Marinescu Maria - președintele Asociației "KRONOS" (furnizorul de servicii sociale) și doamna Grigore Nicoleta - șef asistent medical.

## **2. Constatările rezultate din vizita efectuată**

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "NIKOLAS" și din analiza documentelor puse la dispoziție de conducerea acestuia, s-au constatat următoarele:

CRPV asigura găzduire și hrană, îngrijiri medicale, asistență socială, resocializare și activități de petrecere a timpului liber persoanelor care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege, conform art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată. Totodată, CRPV deținea licența de funcționare (ca serviciu social) seria LPF nr. 0011315, emisă de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale și era autorizat să funcționeze pe o perioadă de 5 ani respectiv, de la data de 28.03.2022 până la 27.03.2027, în conformitate cu



prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, cu condiția îndeplinirii cerințelor și condițiilor, în conformitate cu standardele minime de calitate, ca cerințe minimale privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor.

De asemenea, la nivelul CRPV existau mai multe documente în baza cărora acesta funcționa, cum ar fi: *Certificatul de Acreditare* seria AF nr. 002320/24.06.2015, eliberat de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice; *Autorizația Sanitară de Funcționare* nr. 285/20.10.2014, eliberată de Direcția de Sănătate Publică Județeană Constanța, având ca obiect de activitate (cod CAEN) îngrijire cazare, alimentație colectivă; *Autorizația de securitate la incendiu* nr. 637/15/SU-CT din 04.06.2015, eliberată de Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Dobrogea" al Județului Constanța; *Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor* pentru unitățile de vânzare cu amănuntul (cod 5629) nr. VA 13258/26.09.2014, eliberat de Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Constanța; *Buletinele de Analiză* eliberate de Birou Siguranța Alimentelor din cadrul Laboratorului Sanitar-Veterinar și pentru Siguranța Alimentelor Constanța, respectiv: nr. 22998/05.08.2023 pentru siguranța alimentelor de consum, conform Ordinului ministrului sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor; nr. 22998/05.08.2023 pentru apă potabilă robinet, conform Ordonanței Guvernului nr. 7/2023 -privind calitatea apei destinate consumului uman; nr. 23024/09.08.2023 pentru suprafețe de lucru în bucătărie, conform Ordinului ministrului sănătății nr. 976/1998.

La data efectuării vizitei, CRPV nu se confrunța cu fenomenul de supraaglomerare.

Din discuțiile purtate cu reprezentanții CRPV și cu beneficiarii care au dorit să discute cu membrii echipei de vizită a rezultat faptul că, nu au fost înregistrate plângeri sau nemulțumiri cu privire la relația dintre beneficiari și personalul angajat, aceștia fiind mulțumiți de condițiile de cazare, hrană și tratamentul acordat (medical, psihologic și social). La momentul efectuării vizitei, au fost admise în CRPV 2 persoane care au fost preluate de către manager, asistenta medicală și personalul desemnat prin Regulamentul de Ordine Interioară al unității vizitate, în astfel de situații.

Totodată, la nivelul CRPV erau alcătuite proceduri operaționale pe linia asigurării asistenței medicale incluse în Regulamentul de Ordine și funcționare, conforme cu legislația care reglementau activitatea Centrului de Persoane Vârstnice Nikolas.





**a) În legătură cu verificarea implementării recomandărilor formulate în Raportul de vizită întocmit cu ocazia vizitei la CRPV în data de 7 septembrie 2023, răspunsurile primite de la unitatea vizitată și constatările echipei de vizită**

**Recomandarea nr. 1** - Asigurarea intimității beneficiarilor prin eliminarea sistemelor de monitorizare video din camerele acestora și amplasarea lor numai pe holurile și spațiile comune, precum și asigurarea supravegherii beneficiarilor cu ajutorul personalului angajat.

**Răspuns:** Sistemele de monitorizare video sunt cu circuit intern. Nu există externalizare, deci este asigurată intimitatea. Camerele ajută la observarea unor posibile incidente sau altercații, fiind instalate cu aprobarea aparținătorilor.

**Constatările echipei de vizită:** *Din verificarea aleatorie a dosarelor beneficiarilor s-a constatat faptul că, existau documente privind acordul/aprobarea aparținătorilor cu privire la monitorizarea video a persoanelor din cadrul CRPV. La momentul efectuării vizitei, sistemele de monitorizare erau funcționale.*

**Recomandarea nr. 2** - Participarea cu certificare la cursuri calificate de acordare a primului ajutor derulate prin Direcția de Sănătate Publică Constanța sau spitalele din zonă și a altor categorii de personal angajat în cadrul Centrului, ceea ce poate reprezenta și o dezvoltare profesională pe lângă îndeplinirea atribuțiilor specifice menționate în fișele de post.

**Răspuns:** A fost găsită o firmă care să vină la sediul Asociației și să efectueze cursuri de prim ajutor, dar după 1 ianuarie 2024.

**Constatările echipei de vizită:** *A fost cooptată o firmă/echipă specializată de formatori în acordarea primului ajutor calificat. Astfel, au fost efectuate cursuri de prim ajutor de către Societatea Mensave S.R.L., cu sediul în Sat Sag, comuna Sag, județul Timiș.*

**Recomandarea nr. 3** - Crearea unui Registru de evidență a predării-primirii medicației necesare beneficiarilor aduse de către aparținători, atunci când este cazul.

**Răspuns:** Există Registru de evidență a medicației (Standard obligatoriu).

**Constatările echipei de vizită:** *Acest registru se impunea a fi creat pentru a fi înregistrate medicamentele beneficiarilor aduse în CRPV, în condițiile în care aparținătorii se ocupau de achiziționarea și transportul acestora și de a fi preluate de către serviciul de asistență medicală*





*pentru a fi distribuite beneficiarilor în cauză, conform recomandărilor medicilor specialiști (existente în biletele de externare, scrisorile medicale sau alte înscrisuri medicale). Această situație s-a remediat prin achiziționarea întregii medicații prin CRPV, pentru toți beneficiarii. Medicația judicios repartizată prin organizatoare conform recomandărilor medicilor specialiști, era distribuită conform înscrisurilor din condica de medicamente a CRPV de către asistentele medicale care urmau să semneze și să parafeze rubrica destinată acestui scop, conform prevederilor art. 1 și art. 2 din Hotărârea nr. 26 din 12 octombrie 2023 a Consiliului Național al Ordinului Asistenților Medicali Generaliști, Moașelor și Asistenților Medicali din România (O.A.M.M.G.M.R.) privind parafa profesională pentru asistenți medicali generaliști, moașe și asistenți medicali (Monitorul Oficial nr. 972 din 26 octombrie 2023).*

**Recomandarea nr. 4** - Prioritizarea achiziționării mai multor saltele antiescară necesare tuturor beneficiarilor dependenți.

**Răspuns:** Au fost achiziționate saltele antiescară.

**Constatările echipei de vizită:** *La nivelul CRPV au fost achiziționate (de la data efectuării vizitei din anul 2023) 10 saltele antiescară. Din discuțiile purtate cu asistenta medicală urmau să se mai întocmească fișe pentru a fi completate și semnate de către îngrijitoarele din cadrul CRPV privind momentul de igienizare la persoanele imobilizate, greu deplasabile sau cu incontinență urinară/fecală (urmare a anumitor patologii) ori de câte ori situația o impunea, pentru a fi evitată apariția escarelor chiar și în condițiile în care au fost achiziționate saltele antiescară, conform recomandării. Prioritizarea achiziționării saltelelor antiescară a fost menționată și în procesul-verbal din anul 2023, încheiat urmare a activității de monitorizare a CRPV de către reprezentantul Agenției Județene pentru Plăți și Inspecție Socială (AJPIS) Constanța.*

**Recomandarea nr. 5** - Identificarea unor soluții în vederea asigurării luminatului natural în camerele care nu erau prevăzute cu ferestre și nu aveau vedere direct afară sau scoaterea la aer a beneficiarilor cât mai mult timp posibil astfel încât, aceștia să nu fie afectați prea mult de lipsa luminii naturale;

**Răspuns:** Camerele care nu au lumină naturală se regăsesc la parter, iar beneficiarii care sunt cazați în aceste camere, petrec foarte mult timp afară, în aer liber. Nu se pot face modificări ale camerelor.



**Constatările echipei de vizită:** Camerele care nu aveau lumină naturală corespunzătoare se aflau la parterul imobilului, iar beneficiarii care erau cazați în camerele de la acest nivel petreceau mai mult timp în aer liber, în curtea interioară amenajată în acest scop.

La momentul efectuării vizitei, mai mulți beneficiari se aflau în curtea CRPV, în locurile special amenajate, pentru relaxarea în aer liber.

**Recomandarea nr. 6** - Punerea în funcțiune a butoanelor de panică, astfel încât beneficiarii să poată solicita intervenția promptă a personalului în situația unei urgențe medicale;

**Răspuns:** Butoanele de panică există, dar vor fi puse în funcțiune odată cu renovarea clădirii (după instalarea liftului).

**Constatările echipei de vizită:** La data efectuării vizitei, butoanele de panică pentru sesizarea urgențelor medicale erau montate și funcționale.

De asemenea, liftul era instalat și urma să fie pus în funcțiune imediat, după finalizarea recepției acestuia.

**Recomandarea nr. 7 și 8** - Pentru situațiile de reintegrare în familie, asistentul social va informa în scris serviciul public de asistență socială din cadrul autorității locale de la domiciliul beneficiarului în vederea luării în evidență pentru acordarea, după caz, a unor măsuri de sprijin, conform nevoilor particulare ale persoanei vârstnice, așa cum este prevăzut în art. 93 alin. (3) din Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare); Informarea serviciului public de asistență socială din cadrul autorității locale de la domiciliul beneficiarului la admiterea în Centru, în vederea luării la cunoștință a acestuia despre situația persoanei vârstnice, conform prevederilor art. 44 alin. (3) din Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.

**Răspuns:** S-a luat la cunoștință despre informarea autorităților locale privind internarea/externarea/decesul beneficiarului și va fi aplicată.

**Constatările echipei de vizită:** Din verificarea aleatorie a documentelor cât și din discuțiile purtate cu reprezentanții CRPV a rezultat faptul că, autoritățile locale erau informate cu privire la internarea, externarea sau decesul beneficiarilor.



**Recomandarea nr. 9** - Întocmirea lunară pentru fiecare beneficiar, a unei fișe de monitorizare care trebuie structurată pe cele trei componente: îngrijire și asistență medicală, servicii de recuperare-reabilitare funcțională, servicii de integrare/reintegrare socială și care să cuprindă în mod detaliat activitățile organizate pe fiecare săptămână (spre exemplu: medicația acordată, date despre starea de sănătate a beneficiarului precum și serviciile acordate).

**Răspuns:** Sunt întocmite fișe de monitorizare lunară/zilnică.

**Constatările echipei de vizită:** *La momentul efectuării vizitei, existau întocmite Fișe de monitorizare zilnică și urma să se mai întocmească și alte fișe pentru a fi completate și semnate de către îngrijitorii CRPV privind activitățile de igienizare a persoanelor imobilizate.*

### **Alte aspecte**

La nivelul CRPV erau amenajate două spații (foișoare) dotate cu canapele și mese destinate atât pentru desfășurarea diverselor activități cu beneficiarii, cât și pentru vizitele aparținătorilor acestora.

De asemenea, CRPV era dotat cu interfon și supraveghere video, accesul în unitatea vizitată fiind monitorizat cu ajutorul camerelor video.

Din analiza documentelor analizate de echipa de vizită s-a constatat faptul că, erau elaborate procedurile specifice, registrele și instrumentele de lucru în conformitate cu prevederilor standardelor minime în vigoare (Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale - Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice).

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



În calitate de furnizor de servicii sociale Asociația KRONOS deținea încă alte trei servicii sociale, din care unul amplasat în imediata apropiere, existând o curte interioară de acces între imobile.

În ceea ce privește existența procedurilor de lucru s-a constatat că, erau elaborate proceduri obligatorii, privind: admiterea beneficiarilor, suspendarea serviciilor, încetarea furnizării serviciilor, asistența în stare terminală/în caz de deces, măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, sesizările și reclamațiile, dar și alte proceduri suplimentare (privind operațiunile de curățenie, spălarea și dezinfectia mâinilor etc.).

De asemenea, la nivelul CRPV erau întocmite și alte documente stabilite în standardele minime obligatorii, cum ar fi: Ghidul beneficiarului; Carta drepturilor beneficiarilor; Codul de etică al personalului care lucrează în serviciul social (documente afișate la intrarea în unitatea vizitată alături de un extras din procedura de admitere în centru, programul de vizite și datele de contact ale medicului și asistentului medical al centrului); Planul propriu de dezvoltare; Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant; Planul de urgență în caz de retragere a licenței serviciului social; Planul anual de activități de socializare, integrare și reintegrare socială, etc.

Echipa multidisciplinară (cu atribuții în evaluarea beneficiarilor din punct de vedere social, psihologic și medical, cât și stabilirea obiectivelor cuprinse în planurile individualizate de asistență și îngrijire) era compusă din: șef Centru, medic, asistent medical, asistent social, psiholog și kinetoterapeut.

Pentru fiecare beneficiar era desemnat ca responsabil de caz, un asistent medical din cadrul unității vizitate.

### **3 Recomandări**

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



**RECOMANDĂ**  
**conducerii Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice "NIKOLAS",**  
**să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

Asigurarea în continuare a condițiilor corespunzătoare în ceea ce privește creșterea calității vieții beneficiarilor în domeniul serviciilor sociale, în conformitate cu standardele minime de calitate.

București, 11 iunie 2024



