



## AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind  
prevenirea torturii*

Aprob,  
Avocatul Poporului  
Renate Weber



### ***Raport***

***privind vizita desfășurată la Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice Alexandru  
Marghiloman-Centrul Rezidențial Buzău***

**Raportul este structurat pe trei capitole, după cum urmează:**

- 1. Cadrul general și organizarea activității de monitorizare**
- 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare**
- 3. Recomandări**

**București – 2025**



## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul Opțional (OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984.

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 OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate în orice loc de detenție, în sensul art. 4 din OPCAT.

Astfel, în conformitate cu art. 34, art. 35 lit. a) și lit. b) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, coroborat cu art. 19 lit. a) din Protocolul Opțional la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante din 18.12.2002, MNP a efectuat, la data de 27 februarie 2025, o vizită inopinată la Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice Alexandru Marghiloman-Centrul Rezidențial Buzău, având ca obiective: verificarea tratamentului aplicat beneficiarilor în vederea consolidării protecției acestora împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante și a exercitării fără discriminare a drepturilor și libertăților fundamentale, precum și alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție, care pot apărea în timpul vizitei.

Echipa MNP a fost alcătuită din: doamna \_\_\_\_\_, jurist, domnul \_\_\_\_\_, medic, domnul \_\_\_\_\_, asistent social, din cadrul instituției Avocatul Poporului - Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție și a altor pedepse ori tratamente crude, inumane sau degradante (MNP) și domnul \_\_\_\_\_ reprezentant al Organizației Neguvernamentale Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului (OADO).

## 2. Constatările rezultate din activitatea de monitorizare efectuată

Din discuțiile purtate cu conducerea centrului, o parte dintre beneficiarii cazați în centru și personalul de serviciu prezent la momentul respectiv, precum și din verificarea documentelor solicitate și puse la dispoziția echipei de vizită, au reieșit următoarele aspecte:

Serviciul social Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” cod serviciu social 8730 CR-V-I, este serviciu social de interes local, fără personalitate juridică organizat în structura Direcției de Asistență Socială a Municipiului



Buzău, acreditat conform Certificatului de acreditare Seria AF Nr.001031 din 18.06.2014. Centrul deținea licența de funcționare nr. 0009674/2020, până la data de 11.11.2025, cu posibilitate de prelungire, dacă în centru se asigură condițiile stabilite conform standardelor minime de calitate, în conformitate cu prevederile Ordinului 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, anexa 1.

Unitatea oferea servicii și prestații sociale, pe o perioadă nedeterminată, constând în găzduire și hrană, asistență medicală și îngrijire personală, activități de socializare și petrecere a timpului liber, asistență socială cu integrare socială a persoanelor vârstnice, atât în centru, cât și în comunitatea locală, consiliere psihologică, kinetoterapie/recuperare medicală, cu îmbunătățirea condițiilor de viață, prevenirea degradării fizice și psihice, cu menținerea statusului psiho-fizic la un anumit nivel, astfel încât să asigure persoanelor vârstnice o viață demnă, autonomă și integră.

Complexul era singurul serviciu social din municipiul Buzău, ce oferea atât servicii rezidențiale, cât și servicii de îngrijire la domiciliu, persoanelor vârstnice cu domiciliul pe raza municipiului Buzău.

Scopul serviciului social Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” era de a preveni, limita sau înlătura efectele temporare ori permanente ale unor situații care pot afecta viața persoanei vârstnice sau pot genera riscul de excluziune socială.

Complexul era amplasat în incinta Parcului Marghiloman, ceea ce facilita accesul beneficiarilor și al vizitatorilor, către și dinspre comunitate. De asemenea, proximitatea parcului oferea rezidenților posibilitatea petrecerii timpului în aer liber precum și organizarea și desfășurarea de activități de loisir în exterior.

Serviciul social Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr.292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Hotărârea nr.426/2020 privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale în baza căruia se stabilește contribuția lunară de întreținere datorată de către susținătorii legali ai persoanelor vârstnice din centrele rezidențiale, Ordinul ministrului muncii și justiției sociale 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale - Anexa 1, precum și a altor acte normative secundare aplicabile domeniului.

Unitatea avea Autorizație Sanitară de Funcționare nr. 5717/15.09.2017 eliberată de către Direcția de Sănătate Publică Buzău, document de înregistrare sanitară veterinară nr. 9593/06.01.2022 eliberat de către Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor (DSVSA) Buzău și autorizație de securitate la incendiu nr. 1591/22.03.2007 emisă de Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Neron Lupașcu" al județului Buzău. Conform adresei nr. 1208/07.02.2006 eliberată de către Agenția pentru Protecția Mediului Buzău, activitatea de asistență socială cu cazare din cadrul Complexului de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” nu se autoriza din punct de vedere al protecției mediului.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate de Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” erau persoanele vârstnice.

La data vizitei, în centru erau găzduiți 39 beneficiari, bărbați și femei. Din cei 39 de beneficiari, 2 nu aveau venituri proprii. Pentru aceștia s-au făcut demersuri de acordare a venitului minim de incluziune. În cazul a doi beneficiari era desemnat reprezentant legal, fiind desemnați drept reprezentant legal rude ale beneficiarilor (fiica, respective fratele).

Decizia de admitere a cererii de acordare a serviciilor sociale (accesul în cămin) era emisă de Primarul Municipiului Buzău în baza documentației înaintate de directorul executiv al Direcției de Asistență Socială a Municipiului Buzău, potrivit dispozițiilor legale în vigoare.

După emiterea dispoziției, persoana vârstnică se prezenta la Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman”, unde semna contractul de furnizare de servicii sociale și angajamentul de plată a contribuției. Obligația de plată a contribuției lunare de întreținere în sarcina persoanei vârstnice și/sau a susținătorilor legali/persoană obligată la întreținere conform legii, se stabilea printr-un angajament de plată, semnat de persoana vârstnică, de reprezentantul său legal, după caz, și/sau susținătorul legal/ persoana obligată la întreținere conform legii. În anul 2024, au fost admiși 8 beneficiari, iar în anul 2025, până la data vizitei, 6 beneficiari.

Contribuția lunară de întreținere a persoanelor vârstnice instituționalizate în Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” Buzău, se stabilește anual

prin hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Buzău, pe baza costului mediu lunar de întreținere.

Persoanele vârstnice instituționalizate în Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman”, datora contribuția lunară de întreținere în cuantum de 60% din valoarea veniturilor personale lunare, fără a depăși contribuția lunară stabilită prin hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Buzău.

Condițiile de încetare a serviciilor erau stipulate în contractul de furnizare servicii sociale încheiat anterior începerii acordării serviciilor și erau următoarele: expirarea duratei pentru care a fost încheiat contractul; prin acordul de voință al părților privind încetarea contractului; scopul contractului a fost atins; forța majoră, dacă este invocată; decesul beneficiarului de servicii sociale. În cursul anului 2024, au încetat 13 contracte de furnizare servicii sociale, 12 ca urmare a decesului persoanei și unul la cerere - trai asistat în familie.

Serviciul social Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice „Alexandru Marghiloman” funcționa cu un număr de 39 de angajați - personal contractual, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Buzău :

- a) personal de conducere: șef centru;
- b) personal de specialitate de îngrijire și asistență: 1 asistent social, 1 kinetoterapeut, 1 ergoterapeut, 10 asistente medicale și 12 infirmiere;
- c) personal cu funcții administrative - gospodărire, întreținere-reparații: coordonator personal de specialitate, 2 referenți, 1 administrator, 4 bucătărese, 3 spălătorese, 1 îngrijitor, 1 șofer.

Structura organizatorică, numărul de posturi și categoriile de personal care funcționau în cadrul centrului au fost aprobate, prin Hotărârea Consiliului Local al Municipiului Buzău nr. 192/24.11.2021, la propunerea Direcției de Asistență Socială a Municipiului Buzău. Raportul angajat/beneficiar era de 1/2.

Referitor la încadrarea personalului, **exista un post disponibilizat prin demisie și alte două urmau a deveni vacante, prin pensionare.** Toate cele 3 posturi erau de infirmier. O altă situație specială a fost reprezentată și de zilele de concediu medical numeroase ale unei angajate diagnosticate cu afecțiune oncologică, creând presiune pe sectorul de preparare a hranei.

În procesul de acordare a serviciilor sociale, Complexul își organiza activitatea prin documentele interne solicitate de legislația specifică: Regulament de Ordine Interioară, Regulament de Organizare și Funcționare, Proceduri Operaționale, generale și de sistem, Cod



de etică al personalului, contractele de furnizare servicii sociale, Carta drepturilor beneficiarului etc.

De menționat este că documentația era foarte bine organizată și cuprindea toate aspectele privind buna funcționare a Centrului, fiind completată la zi, prin implicarea întregii echipe, a conducerii și personalului de serviciu, susținuți laudativ de beneficiari.

*Referitor la asistența medicală:*

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor din centru erau asigurate prin asistentele medicale și infirmiere.

Centrul avea amenajat, la parterul pavilionului central, un cabinet medical dotat corespunzător cu aparat de urgență și mobilier conform standardelor.

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 către medicii specialiști și pentru tratamentul comorbidităților. Monitorizarea stării de sănătate era realizată de către asistentele medicale, care se ocupau de administrarea tratamentului cronic potrivit medicației prescrise de către medicii specialiști privind tratarea comorbidităților sau acutizărilor afecțiunilor cronice, vaccinările anuale antigripale.

Consultațiile medicale de specialitate (afecțiuni acute care 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 județul Buzău (ex: Spital Județean de Urgență Buzău), în baza programării efectuate de către personalul medical al centrului sau aparținători și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie. Există o bună colaborare cu medicul de familie și alți medici specialiști.

Beneficiarii cazați în centru primeau medicamente compensate, în baza prescripției medicale, eliberate de medicul de familie sau medicii specialiști și medicamente din aparatul de urgență al centrului primite prin D.A.S. Buzău.

Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, și ulterior distribuite conform prescripției medicale, de către asistenta medicală de la programul de zi sau de tură, cu ajutorul organizatoarelor individuale, pe zile și timp.

Pentru afecțiuni acute exista un registru de tratamente care era înregistrat de centru. De asemenea, condica de medicamente necesare cabinetului medical era înregistrată și rubricată



corect (din condică rezulta faptul că medicamentele erau înregistrate în scopul administrării beneficiarilor și pentru a fi achiziționate în scopul distribuirii către cabinetul medical și administrate ulterior).

Medicamentele psihotrope erau păstrate în dulap separat asigurat cu sistem de închidere, conform prevederilor legale în vigoare. La data vizitei, erau beneficiari care se aflau sub tratament psihotrop diagnosticați cu diverse afecțiuni (demențe etc.). Centrul avea contract de colaborare pentru servicii de specialitate psihiatrice cu un medic psihiatru.

Beneficiarii erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (spre exemplificare afecțiuni cardiovasculare de tipul insuficiențe cardiace, hipertensiune arterială, aritmii; diabet zaharat tip 2, polineuropatii; afecțiuni cerebrovasculare de tipul demențe, demențe mixte, accidente vasculare sechelare, boala Parkinson, ateroscleroză cerebrală, tulburare depresivă, tulburări neurocognitive, tulburare anxioasă; boli digestive de tip reflux gastro-esofagian, ulcer duodenal, gastrită, tulburări de deglutiție și anemie; afecțiuni ortopedice cu scăderea mobilității, invalidante; artroze) urmând tratament permanent recomandat de medicii specialiști.

Se efectua zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor de către asistentele de pe tură și se consemna în Raportul de tură. Nu au fost înregistrate dificultăți în asigurarea serviciilor medicale. Erau întocmite corespunzător fișele medicale ale beneficiarilor. Au fost verificate câteva dosare medicale ale beneficiarilor constatându-se monitorizarea corespunzătoare a stării de sănătate a acestora.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală care depășeau competența asistentelor medicale se solicita telefonic Serviciul Național de Urgență 112, care asigura transportul asistat al bolnavului la cea mai apropiată unitate de primiri urgențe. Motivele solicitărilor erau acutizarea sau agravarea stării de sănătate a unor beneficiari, pe fondul patologiei cronice existente (ex.: stări generale alterate prin tulburări digestive, cardiovasculare, respiratorii, depresive sau modificărilor fiziologice ireversibile bolii în sine).

În anul 2024, la nivelul centrului, în rândul beneficiarilor au avut loc 12 decese. Cauza deceselor a fost reprezentată de complicații ale afecțiunilor medicale cronice de care sufereau beneficiarii (ex.: stop cardio-respirator, insuficiență cardio-respiratorie).

**Un curs de prim ajutor în format fizic, anual, este esențial pentru personalul de îngrijire și asistență** fapt pentru care recomandăm conducerii centrului planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate privind instruirea personalului de îngrijire și asistență și consemnarea lor în Registrul de instruire pentru personal; **de asemenea,**



**dotarea centrului cu defibrilator portabil.** Personalul era puțin pregătit pentru cazuistica din prezent a centrului, care cuprinde în special diverse forme de demență, unele în stadii avansate, cu grave modificări comportamentale.

*Referitor la hrănirea beneficiarilor:*

Hrana zilnică a beneficiarilor găzduiți era asigurată la sediul centrului.

În incinta centrului exista un bloc alimentar pentru depozitarea materiei prime, prepararea și distribuirea hranei, dotat cu aparatură electrocasnică și **mobiliu mai puțin adecvat** (dulapuri improprie, vechi de 20 ani).

Bucătăria era curată, aerisită, cu electrocasnice în general corespunzătoare, dar **învechite**, igienizate și amenajate în mod corespunzător.

În timpul vizitei, la compartimentul alimentar s-a constatat că **unul dintre frigiderul avea garnitura ușii deteriorată (ruptă), acest aspect putând favoriza dezvoltarea coloniilor de bacterii.**

Beneficiarii primeau zilnic trei mese calde și două gustări, fiind asigurat un aport caloric în conformitate cu nevoile vârstei și cu starea de sănătate a beneficiarilor. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare. Programul de servire a mesei și meniul zilei erau afișate corespunzător. Echipa de vizită a analizat hrana servită la masa de prânz, aceasta fiind corespunzătoare din punct de vedere cantitativ, calitativ și organoleptic. Se asigurau fructe, legume, iar deserturile erau pregătite în bucătăria centrului.

Masa era servită în sala de mese dotată cu **mobiliu de asemenea învechit** și veselă, fiind într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă.

Beneficiarilor cu afecțiuni medicale (hipertensiune arterială, diabet zaharat) le era asigurat regimul alimentar recomandat de medicul specialist.

Prelevarea probelor alimentare era efectuată în recipiente curate, etichetate corespunzător, într-un frigider separat cu termometru și grafic de temperatură.

*Referitor la activitatea de asistență socială desfășurată în centru*

Centrul avea un asistent social angajat cu normă întreagă, membru al Colegiului Național al Asistenților sociali din România. Asistentul social avea la dispoziție un birou, pe care-l împărțea cu kinetoterapeutul centrului, dotat cu mobilier și aparatura necesară desfășurării activității (computer, imprimantă). În timpul vizitei, membrii echipei de vizitare au remarcat suprafețele foarte mici ale birourilor personalului, inclusiv biroul ocupat de



asistentul social și de kinetoterapeut. În vederea pregătirii și formării profesionale continue, asistentul social participa la cursuri asigurate în mod frecvent de angajator.

Activitățile principale realizate de asistentul social al centrului în perioada analizată (anii 2024-2025 până la data vizitei): întocmirea formularelor de Evaluare complexă (40 formulare); completarea Grilelor de evaluare a nevoilor pentru stabilirea gradului de dependență a persoanelor vârstnice nou intrate în centru (14 persoane) și completarea Planurilor individuale de asistență și îngrijire; întocmirea cererilor și adeverințelor pentru obținerea vizelor de reședință (6 beneficiari); completarea Calendarului reevaluărilor sociale (80 reevaluări); întocmirea raportărilor lunare către Direcția de Asistență Socială Buzău și către D.G.A.S.P.C. Buzău; întocmirea documentației și efectuarea demersurilor pentru înhumarea unui beneficiar fără suport familial; întocmirea Planurilor de urgență pentru 40 beneficiari; arhivarea dosarelor de rezidență din anii 2005-2018; întocmirea Proceselor verbale în urma verificării Cutiei pentru reclamații și sesizări (50 Procese verbale) etc.

În timpul vizitei au fost verificate mai multe dosare personale ale beneficiarilor și s-a constatat că, în general, acestea conțineau documentele prevăzute de standardele minime de calitate obligatorii aplicabile centrului. Fișele de evaluare și reevaluare, precum și celelalte documente întocmite de specialiștii centrului conțineau informații relevante și particulare, iar concluziile și recomandările erau individualizate pentru fiecare beneficiar în parte. **Totuși, au fost identificate situații în care unele documente, de exemplu Planul individualizat de asistență și îngrijire, nu era semnat de toți membrii echipei multidisciplinare care au participat la evaluare/reevaluare și au propus măsuri sau activități pentru îmbunătățirea situației beneficiarului. De asemenea, în dosare existau și alte tipuri de documente care nu erau semnate de beneficiar sau de reprezentantul legal al acestuia – Fișe de evaluare/reevaluare, Planul individualizat de asistență și îngrijire. Referitor la aceste aspecte, membrii echipei de vizitare consideră că toate documentele întocmite de angajații centrului trebuie asumate prin semnătură de către persoanele care le întocmesc. De asemenea, unele documente prevăzute de standardele minime de calitate obligatorii trebuie aduse la cunoștința beneficiarilor sau a reprezentanților legali ai acestora, sub semnătură.**

*Referitor la activitățile terapeutice, cultural-educative, de petrecere a timpului liber și de socializare, la parterul centrului era amenajată o încăpere spațioasă utilizată pentru activități de petrecere a timpului liber, relaxare, socializare sau diverse activități cultural-educative. Spațiul era mobilat și dotat cu mobilier – canapele, fotolii – televizor. În același spațiu era*



amenajată și o mică bibliotecă, iar unii dintre beneficiari citeau în mod frecvent. Centrul dispunea de o curte spațioasă amenajată cu pomi, plante decorative, leagăn, foișor acoperit pentru petrecerea timpului în aer liber.

Beneficiarii centrului participau la activități diverse, în funcție de dorință și de capacitățile psiho-fizice individuale. Astfel, personalul centrului organiza ieșiri în comunitate, însoțite sau independent, plimbări în parc, jocuri de societate – remi, șah, table, grădinarit, discuții pe teme diverse, lucru manual – croșetat, împletit, cusut. De asemenea, beneficiarii participau la slujbe religioase, evenimente sportive, excursii - în anul 2024 a fost organizată o excursie la Grădina Zoologică Bucov, precum și o excursie la Târgul Drăgaica. În centru erau serbate zilele relevante pentru beneficiari și sărbătorile religioase prin organizarea de mese festive și petreceri - Ziua Internațională a Persoanelor Vârstnice, Paște, Crăciun și Anul Nou, sărbătorirea lunară a zilelor aniversare. Pentru anumite activități, centrul primea sponsorizări din partea persoanelor fizice sau juridice – de exemplu, în anul 2024, Centrul a beneficiat de o sponsorizare din partea firmei Hoeganaes Corporation Europe SA, cu sediul în Buzău, în valoare de 5000 lei, pentru organizarea meselor festive de Paște și Crăciun.

*Referitor la respectarea dreptului la informare al beneficiarilor, posibilitatea de a face reclamații, sesizări și sugestii, contactele cu exteriorul*, potrivit documentelor și informațiilor puse la dispoziția echipei de vizitare de către conducerea centrului, în anul 2024 au fost derulate 7 sesiuni de informare a beneficiarilor și/sau a reprezentanților legali pe diverse teme. Unii dintre rezidenții centrului dețineau telefoane mobile personale, dar exista și posibilitatea primirii sau efectuării apelurilor de pe telefonul fix al centrului.

În majoritatea camerelor de cazare existau televizoare, excepție făcând dormitoarele în care erau cazați beneficiari cu patologii grave. Vizitele în centru ale aparținătorilor se desfășurau în spațiul comun de la parter sau în foișorul din curtea centrului pe timp frumos.

Exista o cutie pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor amplasată într-un loc vizibil, conținutul acesteia fiind verificat săptămânal de către o comisie formată din șeful de centru, asistentul social și 2 beneficiari. La fiecare verificare se întocmea un Proces verbal referitor la conținutul cutiei.

*Referitor la respectarea drepturilor persoanelor cu dizabilități*, potrivit documentelor și informațiilor puse la dispoziția echipei de vizitare, în centru existau 6 persoane încadrate în grad de handicap (2 persoane gr. I grav, 3 persoane gr. II accentuat și 1 persoană gradul III – mediu), având certificatele revizuite la timp de Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap. Din punct de vedere al gradului de dependență, 8 persoane erau independente, 11



persoane erau semidependente, iar 20 de persoane erau dependente, dintre care 11 utilizatori de fotolii rulante, 6 utilizatori de cadre și 1 utilizator de cârje de sprijin.

S-a verificat faptul că în centru existau băi accesibilizate pentru uzul persoanelor cu deficiențe locomotorii, cu bare de sprijin la duș și wc, precum și cu chiuvete instalate la semiînălțime, pentru a fi accesibile persoanelor cu deficiențe locomotorii. **Totuși, deși existau mai multe persoane cu dificultăți la deplasare în centru, nu exista un sistem de mână curentă (bare orizontale de sprijin) pe holuri și în locurile cele mai frecventate de beneficiari, pentru a le facilita deplasarea în interiorul centrului. În acest sens, membrii echipei de vizitare consideră că beneficiarii și, în mod special, cei cu deficiențe locomotorii, ar trebui să aibă la dispoziție toate facilitățile necesare pentru a se putea deplasa în siguranță.**

#### *Referitor la condițiile de cazare din centru*

Capacitatea de cazare a centrului era de 40 de locuri, conform Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Buzău nr. 24/22 februarie 2019, dispuse în patru camere a câte 3 paturi, două camere a câte 5 paturi, o cameră de 6 paturi, o cameră de 7 paturi și o cameră de 1 pat. De asemenea, centrul dispunea și de o cameră-izolator, pentru o singură persoană, dotată cu toaletă proprie.

Camerele nu dispuneau de grupuri sanitare proprii, acestea fiind comune. Încălzirea pe timpul iernii se asigura prin cele 4 centrale proprii și toate spațiile – comune sau de dormit – dispuneau de aparate de aer condiționat.

Atmosfera în cadrul centrului era una familială, unele camere erau personalizate, luminoase, spațioase, cu un nivel adecvat de confort provenind din transformarea unei clădiri de patrimoniu, o anexă ce asigura locuințele de serviciu ale servitorilor, a vilei Albatros care a aparținut primului Avocat al Poporului și ulterior prim – ministru al României la început de secol XX.

Cele mai multe dormitoare nu respectau prevederile standardelor minime obligatorii referitoare la organizarea centrelor rezidențiale destinate persoanelor vârstnice cu privire la **suprafața alocată fiecărui beneficiar – pentru fiecare beneficiar se alocă 6 mp în dormitor/cameră personală**. De altfel, acest aspect era evidențiat și în analiza SWOT a Planului de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant elaborat pentru perioada 2004-2026 - **neadecvarea numărului de paturi la spațiul din camere – aglomerarea spațiilor de cazare**. Alte aspecte surprinse în timpul vizitării centrului erau: **insuficiența sau lipsa spațiilor de**



**depozitare a lucrurilor personale ale beneficiarilor, numărul insuficient de băi și toalete raportat la numărul de beneficiari - potrivit standardelor minime de calitate obligatorii, centrul ar fi trebuit să dispună de un grup sanitar la cel mult 6 beneficiari -, mobilier vechi, zone în care existau infiltrații de apă în tavan și pereți și care necesitau renovare.** De menționat că toate neregularitățile privind condițiile de cazare identificate erau menționate în Planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant 2004-2026.

**Unele saltele prezentau suprafețe neregulate, fiind improprii odihnei beneficiarilor și necesitau înlocuire. În centru exista un stoc de saltele noi, provenite dintr-o sponsorizare, dar care nu erau de cea mai bună calitate, impunându-se uneori amplasarea a 2 saltele suprapuse, în funcție de greutatea beneficiarului.**

În curtea centrului exista o clădire (casă), separată de centru, în care erau cazați 4 beneficiari. Potrivit informațiilor furnizate de conducerea centrului, cei 4 beneficiari care locuiesc separat în casa din curtea centrului au optat personal pentru acest lucru, din dorința de a locui într-un spațiu cât mai apropiat de cel familial și pentru a se ocupa îndeaproape de îngrijirea spațiului verde și a grădinii.

Aceasta era situată la aproximativ 50 m de clădirea centrală, avea o structură pavilionară (formată din 2 încăperi nedecomandate, una fiind de trecere și ocupată de 1 rezident care nu avea niciun fel de intimitate, întrucât permitea comunicarea cu exteriorul), **igrasioasă și friguroasă, agentul termic fiind inefficient.** Era prevăzută cu o baie neaccesorizată și un grup sanitar arondat la 1+3 beneficiari de sex masculin, cu mobilitate păstrată și implicit autonomie. Beneficiarii serveau masa în clădirea principală, deplasându-se zilnic, indiferent de intemperii.

Astfel, cele două clădiri ale centrului necesită reparații majore; camerele necesită servicii de vărui și tencuială, montare de parchet și alte reparații, pentru a corespunde standardelor minime de calitate conform normativelor în vigoare, aspecte care erau semnalizate prin referatele de necesitate întocmite de centru.

**Cu privire la neregularitățile referitoare la condițiile de cazare, identificate în timpul vizitei, membrii echipei MNP consideră că echipa de management a centrului, împreună cu persoanele responsabile din cadrul Direcției de Asistență Socială Buzău ar trebui să identifice soluții pentru conformarea la prevederile standardelor minime obligatorii de calitate aplicabile centrului.**

**În unele dormitoare erau instalate camere video de supraveghere, aspect motivat, de către conducerea centrului, de particularitățile clinice și psiho-fizice ale persoanelor**



cazate în respectiva cameră. Potrivit conducerii, prezența camerelor video în unele dormitoare a facilitat, de-a lungul timpului, intervenția personalului în anumite situații critice, prevenind astfel unele accidentări, diferite incidente, agravarea unor afecțiuni, sau chiar decesul beneficiarilor.

Totuși, Ordinul Ministrului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice în Anexa nr. 1 precizează că *plasarea camerelor video este admisă în spațiile interioare comune, la intrare și în spațiile exterioare fără, a menționa excepții.*

Prezența camerelor video de supraveghere în camere justifică intervenția promptă a asistenței medicale, dar totodată este neconformă privind dreptul la intimitate al fiecărui beneficiar.

Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizitare apreciază că echipa de management al centrului ar trebui să identifice soluții alternative pentru asigurarea supravegherii beneficiarilor, fără afectarea dreptului la intimitate al acestora.

La nivelul centrului ar fi fost necesară și o sală de recuperare medicală dotată corespunzător. Serviciile de recuperare medicală și kinetoterapie ar fi trebuit să fi fost efectuate cu aparate specifice afecțiunilor beneficiarilor recomandate de medicul specialist. Printre activitățile efectuate ar fi trebuit să se regăsească și programe kinetice pentru reducerea progresiei deformărilor articulare la nivelul membrelor, coloanei vertebrale și menținerea mobilității la nivelul articulațiilor periferice prin exerciții pasive, active de tip stretching și posturale, având în vedere șederile prelungite în decubit dorsal, exerciții fizice cu recuperare pe segmente și aparate, sechele post- AVC, ș.a., necesare unei creșteri a calității vieții.

*Aspecte desprinse în urma interviurilor cu beneficiarii* – în timpul vizitei în centru au fost intervievați, în condiții de confidențialitate, mai mulți beneficiari ai căminului. Aceștia au declarat că erau mulțumiți de calitatea serviciilor oferite în cămin, dar și de tratamentul primit din partea angajaților și al conducerii centrului. Toți beneficiarii intervievați, fără excepție, au declarat că nu au cunoștință de abuzuri fizice sau verbale sau de orice tip de tratament nedrept, discriminatoriu sau abuziv care să se fi petrecut în centru. Principala problemă invocată de unii beneficiari era singurătatea, senzația de abandon și neputință generatoare de anxietate, depresie, în sensul că aceștia nu aveau rude și nu erau vizitați de nimeni.



### **3. Recomandări**

Față de cele expuse, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, Avocatul Poporului:

## **RECOMANDĂ**

**Conducerii Complexul de Servicii pentru Persoane Vârstnice Alexandru Marghiloman să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Asumarea, sub semnătură, de către toți angajații centrului, a documentelor elaborate; aducerea la cunoștința beneficiarilor sau a reprezentanților legali ai acestora, sub semnătură, a documentelor specifice prevăzute de standardele minime de calitate obligatorii aplicabile centrului.
2. Identificarea unor soluții pentru conformarea la prevederile standardelor minime de calitate obligatorii aplicabile centrului, în ceea ce privește condițiile de cazare – supraaglomerare în unele camere și în consecință nerespectarea suprafeței minime alocate de 6 mp/beneficiar, lipsa sau insuficiența spațiilor de depozitare a lucrurilor personale, insuficiența băilor raportată la numărul de beneficiari, mobilier vechi și deteriorat, inclusiv cel din bucătărie, zone care necesită renovare, saltele neconforme.
3. Găsirea de soluții privind relocarea beneficiarilor de sex masculin din clădirea pavilionară sau/și schimbarea destinației/utilității acelei locații/reamenajarea, compartimentarea cu stabilirea unui circuit privind respectarea condițiilor privind standardele minime de calitate și să se solicite în scris schimbarea autorizației sanitare de funcționare în cazul modificării în structura funcțională a unității sau a condițiilor de igienă asigurate la data autorizării.
4. Identificarea unor soluții alternative la utilizarea camerele de supraveghere video din dormitoare, astfel încât să nu fie încălcat dreptul la intimitate al beneficiarilor (înlocuirea acestora cu butoane de panică care să fie accesibile beneficiarilor).

5. Analizarea posibilității de a monta un sistem de mână curentă pe holuri și în locurile frecventate de beneficiari, pentru a ușura deplasarea acestora în interiorul centrului.
6. Întreprinderea tuturor demersurilor legale pentru ocuparea posturilor vacante de personal de îngrijire.
7. Planificarea și organizarea atât a unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate pentru personalul de îngrijire și asistență și consemnarea lor în Registrul privind instruirea, cât și formarea continuă a întregului personal.
8. Amenajarea unui spațiu dotat corespunzător cu aparatură necesară minimă pentru derularea de programe kinetice.
9. Dotarea cabinetului medical cu defibrilator portabil.

București, 3 aprilie 2025

