



Aprob,

Avocatul Poporului

Renate Weber



Raport

***privind vizita desfășurată la Centrul rezidențial pentru persoane vârstnice Casa del Girasole
București***

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**

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 26 martie 2025 la Centrul rezidențial pentru persoane vârstnice Casa del Girasole București, având ca obiective: consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare, accesul la asistență medicală, 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 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:

Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice Casa Del Girasole S.R.L.(denumit în continuare Centru) era o structură rezidențială care funcționa ca unitate de asistență socială în regim de cazare cu o capacitate de 24 de locuri (din care 1 loc izolator).

Centrul 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 integrarea socială a persoanelor vârstnice din centru, 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.

Serviciul social Centrul rezidențial pentru persoane vârstnice CASA DEL GIRASOLE din București, Bld Iuliu Maniu, Nr. 530, Sector 6, cod serviciu social, cămin pentru persoane vârstnice, 8730 CR-V-I, era înființat și administrat de furnizorul SC CASA DEL GIRASOLE SRL, acreditat conform Certificatului de acreditare seria LF nr 0011923.

Centrul deținea licența de funcționare nr. 0011242 din 25.11.2024, potrivit căreia serviciul social era autorizat să funcționeze pe o perioadă de 5 ani de la data de 14.09.2022 la data de 13.09.2027. În ceea ce privește situația juridică a spațiului, exista un contract de închiriere din data de 28.07.2022 valabil până la data de 14.08.2032.

Centrul pentru persoane vârstnice funcționa cu respectarea Ordinului Ministerului 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale, anexa 1; a Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale cu modificările ulterioare, a Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, a Hotărârii Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, a Hotărârii Guvernului nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, a altor acte normative aplicabile domeniului.

Serviciile se ofereau, în urma evaluării socio-medicale și erau consemnate în Planul individualizat de asistență și îngrijire a persoanei vârstnice, după cum urmează:

- sociale (găzduire, hrănire/hidratare, asigurarea igienei corporale, servicii de consiliere socială, informare, socializare și petrecerea timpului liber, menținerea legăturilor cu familia),
- medicale (monitorizarea parametrilor fiziologici, administrarea medicamentelor, recuperare medicală, îngrijirea plăgilor, escarelor, înscrierea la medicul de familie, consultații de specialitate la cerere, injecții, perfuzii, alte proceduri, solicitare servicii ambulanță)
- socio-medicale (activități de menținere /refacere a abilităților de autoservire, de refacere a abilităților de îngrijire personală).



Categoria de beneficiari admiși în Centru erau persoane cu vârsta de peste 65 de ani, care nu se puteau gospodări singure, iar susținătorii legali nu își puteau îndeplini obligațiile, fie datorită stării de sănătate, fie datorită sarcinilor familiale.

Accesarea serviciilor se făcea la cererea persoanei în cauză, sau după caz, a reprezentantului legal/convențional.

Centrul întocmea, pentru fiecare beneficiar, dosarul personal al beneficiarului.

Depunerea dosarului de accesare a serviciilor se făcea la sediul Centrului rezidențial de către persoana ce urma să fie asistată/reprezentantul legal/convențional.

Dosarul cuprindea următoarele: Cererea de admitere, semnată de beneficiar/reprezentant legal/convențional, în original; Decizia de admitere, aprobată sau, după caz, avizată de conducătorul centrului/reprezentantul furnizorului, în original; Cartea de identitate și certificatul de naștere, al beneficiarului, în copie; Cartea de identitate a reprezentantului legal/convențional, în copie, după caz; Documentele prin care se recomandă îngrijirea și asistarea beneficiarului în regim rezidențial; Copie a biletului de ieșire din spital și recomandarea medicală pentru tehnicile medicale ce se vor aplica, sau recomandarea de la medicul curant din teritoriu; Ultimul talon de pensie, în copie; Contractul pentru acordarea de servicii sociale, semnat de părți în original.

Pe baza evaluării inițiale, în momentul internării, realizate de către echipa multidisciplinară, se întocmea pentru fiecare beneficiar un Plan individualizat de asistență și îngrijire. Echipa multidisciplinară efectua evaluarea cu participarea beneficiarului/reprezentantului legal/convențional. În anul 2024, au fost admiși 17 beneficiari, iar în anul 2025, până la data vizitei, 4 beneficiari, potrivit registrului de evidență a contractelor de servicii sociale.

Evaluarea presupunea stabilirea nevoilor vârstnicului la momentul admiterii, nevoi ce trebuiau acoperite prin acordarea serviciilor ce se stabileau prin planul individualizat de asistență și îngrijire. Evaluarea se consemna în fișa de evaluare, concluziile și recomandările din aceasta stabilind gradul de autonomie păstrat de către beneficiarul de servicii și în consecință implicarea personalului în acordarea serviciilor individualizate către fiecare vârstnic în parte. Planul individualizat de asistență și îngrijire cuprindea serviciile acordate, persoanele responsabile de acordarea serviciilor, perioada de acordare, activități derulate în vederea asigurării serviciilor, programarea activităților și serviciilor, obiective propuse în vederea satisfacerii și acoperirii nevoilor beneficiarilor.



Centrul rezidențial pentru persoane vârstnice Casa Del Girasole deținea și aplica procedura privind ieșirea din unitate temporară sau definitivă a beneficiarului, scoaterea din evidență în condiții de siguranță.

Procedura privind scoaterea din evidență avea în vedere stabilirea condițiilor în care se va efectua ieșirea (transferul către o altă unitate de asistență socio-medicală, decesul sau alte situații).

Încetarea calității de persoană asistată avea loc în următoarele condiții: la cererea beneficiarului/reprezentantului legal, prin reintegrarea în familie, prin internarea într-o instituție publică de protecție socială, prin sistarea serviciilor ca urmare a încălcării grave sau repetate a normelor de conduită, transfer pe termen lung nedefinit de la o unitate spitalicească, prin deces. Potrivit registrului privind ieșirile din centru și Registrului de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, în cursul anului 2024, au încetat 11 contracte de furnizare servicii sociale, 9 ca urmare a decesului beneficiarului, un beneficiar a fost internat la alt centru (Perla Senior) și alt beneficiar a fost externat la domiciliu la cerere. În anul 2025, până la data vizitei, a avut loc o singură ieșire din centru, un beneficiar a fost externat la cerere la domiciliu.

Ieșirea beneficiarului din evidență se făcea stabilindu-se modalitatea în care se va efectua aceasta, respectând Planul Individualizat de Asistență și Îngrijire.

La ieșirea din centru se întocmea pentru fiecare beneficiar o fișă de închidere a cazului, în care se preciza data ieșirii, motivele, scurt istoric asupra evoluției stării pacientului, locuința în care se muta beneficiarul (unitatea de asistență socială, locuință a familiei extinse sau altă situație), persoană de contact care va putea da relații despre evoluția ulterioară a beneficiarului.

La data vizitei, în centru erau găzduiți 23 beneficiari, bărbați și femei cu vârste între 65 și 99 ani, în camere cu 1, 2 sau 3 paturi cu grupuri sanitare și duș propriu. La data vizitei unul dintre beneficiari era plecat, fiind învoit în familie. În baza deciziei de acordare a licenței de funcționare nr. 0011923/08.06.2023 valabilă până la data de 13.09.2027 se acordase un punctaj de 133/144 privind îndeplinirea standardelor minime de calitate.

Referitor la asistența medicală:

Centrul deținea Autorizație Sanitară de Funcționare nr. 1072 din 12.08.2024 emisă de Direcția de Sănătate Publică a Municipiului București.

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor din Centru erau asigurate prin 2 asistenți medicali, 1 infirmieră și 2 îngrijitoare; unul dintre administratorii centrului era

și fiziokinetoterapeut. De asemenea, Centrul avea încheiat contractul de prestări servicii medicale nr 1553/11.01.2023 cu SC Cristina Medical SRL.

Centrul avea amenajat un cabinet medical dotat corespunzător cu aparat de urgență și mobilier conform standardelor, aflat sub cheie.

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 asistentul medical, care se ocupa de administrarea tratamentului cronic, potrivit medicației prescrise de către medicii specialiști privind tratarea comorbidităților sau acutizărilor afecțiunilor cronice, vaccinările anuale antigripale; colaborarea cu medicul de familie și alți specialiști fiind una bună, aspecte care rezidă din înscrisurile din fișele de observație clinică generală.

Consultațiile medicale de specialitate (pentru afecțiunile acute care necesitau investigații amănunțite, pentru reevaluarea tratamentului afecțiunilor cronice existente, evaluările medicale periodice, analizele medicale și investigațiile paraclinice) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de personalul centrului, la Spitalul Universitar de Urgență al Municipiului București sau policlinici, în baza programării efectuate de către personalul medical al Centrului /sau aparținători și a biletului de trimitere întocmit de medicul de familie.

Beneficiarii cazați în centru primeau medicamente compensate, în baza prescripției medicale, eliberate prin medicul de familie sau medicii specialiști și medicamente din aparatul de urgență al Centrului. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, și ulterior administrate conform prescripției medicale, de către asistentul medical cu ajutorul organizatoarelor individuale, pe zile și timp.

Pentru afecțiunile acute exista un registru de tratamente care era înregistrat de Centru. De asemenea, condica de medicamente necesare cabinetului medical a fost înregistrată la data efectuării vizitei 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).

În funcție de gradul mobilitate al beneficiarilor, 13 beneficiari erau autonomi, 8 beneficiari se deplasau cu sprijin și 2 beneficiari erau imobilizați la pat.

Beneficiarii 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) urmau tratamentul permanent recomandat de medicii specialiști și erau implicați în programe kinetice.

Se efectua zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor de către asistenții 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 fiind asigurată monitorizarea corespunzătoare a stării de sănătate a acestora.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală, care depășeau competența asistenței 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, cardio-vasculare, respiratorii, depresive sau modificărilor fiziologice ireversibile bolii în sine).

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 de la data vizitei din Centru, care cuprindea în special diverse forme de demență, unele în stadii avansate, cu grave modificări comportamentale (implica și hrănirea beneficiarilor, aceștia fiind supuși riscului de deces și prin antrenarea tulburărilor de deglutiție (înghițire).

Referitor la hrănirea beneficiarilor:

Centrul deținea Document de Înregistrare Sanitară Veterinară nr. VA 35098 din 13.09.2022 emis de Direcția Sanitară și pentru Siguranța Alimentelor București.

Hrana zilnică a beneficiarilor găzduiți era asigurată la sediul centrului.

În incinta centrului exista un bloc alimentară pentru depozitarea materiei prime, prepararea și distribuirea hranei, dotat cu aparatură electrocasnică și o parte de mobilier mai puțin adecvat.

Bucătăria era curată, aerisită, **cu unele dulapuri învechite din PAL**, igienizate și amenajate în mod corespunzător.

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 și aceasta era corespunzătoare din punct de vedere cantitativ, calitativ și organoleptic. Se asigurau fructe, legume, iar deserturile erau pregătite în bucătăria centrului.

Potrivit registrului salariaților, centrul avea bucatar angajat, dar acest lucru **nu rezulta din statul de funcții, organigramă sau regulamentul de organizare și funcționare**. Echipa de vizită recomandă conducerii centrului clarificarea încadrării personalului conform fișelor de post raportată la documentele menționate și completarea documentelor menționate cu toate posturile deținute.

Masa era servită în sala de mese, dotată cu mobilier și veselă, aceasta 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, potrivit prevederilor cuprinse în Hotărârea Guvernului nr. 924/2005.

Referitor la condițiile de cazare

Centrul funcționa într-un imobil compus din demisol, parter, un etaj și mansardă.

Fiecare camera era dotată cu unul/doua/trei paturi, noptiere, dulap, comodă, televizor și frigider, fiecare având baie proprie. La data vizitei erau respectate prevederile Ordinului nr. 29/2019, anexa 1, M.IV.-S3.1, potrivit cărora pentru fiecare beneficiar se alocă 6mp în dormitor/camera personală.

Centrul rezidențial pentru persoane vârstnice "CASA DEL GIRASOLE" dispunea de o serie de adaptări pentru nevoile speciale ale beneficiarilor, unde era cazul, precum și achiziționarea patului special pentru persoanele imobilizate la pat, la recomandarea medicului.

Atmosfera în cadrul centrului era una familială, unele camere erau personalizate, luminoase, spațioase, cu un nivel adecvat de confort .



În cadrul centrului mai existau următoarele spații: o sală pentru vizite, o sală pentru recuperare, o sala de mese/socializare, terasă și un cabinet medical. Centrul dispunea de supraveghere video în exterior și pe holuri.

Curățenia și igienizarea spațiilor Centrului era efectuată după un program zilnic bine stabilit la nivelul centrului. Dormitoare, grupurile sanitare, spațiile comune erau curate și igienizate. De asemenea, ultimele acțiuni de dezinsecție și deratizare au fost realizate de o firmă specializată în baza unui contract de colaborare la data de 15.12.2024.

Serviciul social nu deținea autorizație/aviz de securitate la incendiu. Potrivit informațiilor furnizate de conducerea centrului, costurile legate de infrastructura privind prevenirea incendiilor erau foarte mari, motiv pentru care previzionau schimbarea locației.

Centrul montase o instalație de detectare, semnalizare și alarmare la incendiu, dispunea de senzori de alarmare la incendiu și stingătoare. Centrul avea, de asemenea, în dotare un scaun autonom pentru urcarea și coborârea beneficiarilor.

În ceea ce privește apa potabilă, aceasta era asigurată din rețeaua publică, iar furnizorul de servicii sociale deținea buletinul de analiză al apei potabile din data de 02.03.2025, rezultatul fiind corespunzător.

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.

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 Centrului rezidențial pentru persoane vârstnice Casa del Girasole București să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Planificarea și organizarea unor sesiuni/cursuri de prim ajutor certificate pentru personalul de îngrijire și asistență și consemnarea lor în Registrul privind instruirea și formarea continuă a personalului.
2. Dotarea cabinetului medical cu defibrilator portabil.
3. Schimbarea mobilierului din PAL neadecvat din bucătărie și înlocuirea lui cu dulapuri de inox, conform standardelor privind îndeplinirea condițiilor minime de calitate, precum și respectarea prevederilor privind normele de igienă din Hotărârea Guvernului nr. 924/2005.
4. Identificarea unei soluții ca Centrul să dețină autorizație/aviz de securitate la incendiu
5. Clarificarea încadrării personalului conform fișelor de post raportată la statul de funcții, organigramă, regulament de organizare și funcționare și completarea documentelor menționate cu toate posturile deținute.

București, 16 mai 2025

