



AVOCATUL POPORULUI



*Domeniul privind
prevenirea torturii – MNP*

**Aprob,
Avocatul Poporului,**

Renate Weber



Raport

**privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire Bătrâni - Cueni,
comuna Roești, sat Cueni, județul Vâlcea**

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Centrul de Îngrijire Bătrâni - Cueni, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea vizitei**
- 2. Constatările rezultate din vizita efectuată**
- 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.

Prin ratificarea OPCAT, România și-a asumat obligația de a înființa Mecanismul național de prevenire a torturii (MNP) și de a permite efectuarea vizitelor acestuia în toate locurile în care persoanele sunt sau ar putea fi lipsite de libertate, aflate sub jurisdicția sa.

În anul 2014, prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 48, s-a stabilit ca instituția Avocatul Poporului, prin Domeniul privind prevenirea torturii și a altor pedepse ori tratamente crude, inumane sau degradante în locurile de detenție, să îndeplinească atribuțiile specifice de mecanism național de prevenire (MNP).

MNP exercită un mandat preventiv, rolul său constând în identificarea situațiilor cu risc potențial pentru rele tratamente.

În exercitarea mandatului său, în temeiul OPCAT și în temeiul art. 16 alin. (1) și 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 10 iulie 2025, o vizită la Centrul de Îngrijire Bătrâni - Cueni (denumit în continuare Centrul), comuna Roești, sat Cueni, strada Principală nr. 121, județul Vâlcea.

Centrul este amplasat în comunitate, într-un loc accesibil la mijloacele de transport care asigură legătura cu serviciile și facilitățile din comunitate. Astfel, era asigurat accesul beneficiarilor la toate resursele și facilitățile ei, respectiv: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale.

Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective:

- consolidarea protecției persoanelor private de libertate custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante;
- verificarea asistenței medicale și a tratamentului acordat beneficiarilor;
- verificarea asistenței psihologice;
- verificarea asistenței sociale;
- 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 Centru, respectiv: domnul Dumitrașcu Gheorghe - administrator Centru, doamna Sabău Gabriela - asistent medical, doamna Ciucă Floarea - asistent medical, doamna Diaconu Iuliana - psiholog și doamna Marin Ana Daniela - infirmier.

La începutul vizitei, reprezentanții MNP au prezentat administratorului Centrului (la data efectuării vizitei, șeful Centrului se afla în concediu de odihnă, iar asistentul social era în delegație) temeiul legal în baza căruia se va desfășura vizita, etapele desfășurării acesteia, modalitatea de întocmire a Raportului de vizită, emiterea recomandărilor, precum și obligațiile instituției vizitate, potrivit prevederilor Legii nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată.

Pe parcursul vizitei, personalul din cadrul Centrului a dat dovadă de solitudine, a acordat sprijinul necesar pentru exercitarea atribuțiilor MNP, fiind cooperant cu membrii echipei de vizitare.

La momentul efectuării vizitei, șeful Centrului se afla în concediu de odihnă, iar asistentul social era în delegație (conform Dispoziției Directorului General al D.G.A.S.P.C. Vâlcea nr. 394 din data de 18.06.2025).

De asemenea, pe perioada desfășurării vizitei nu a fost perturbată activitatea în Centru.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul de Îngrijire Bătrâni Cueni, este situat în comuna Roești, sat Cueni, strada Principală nr. 121, județ Vâlcea.

De asemenea, Centrul a fost înființat în anul 2016 (având licența de funcționare nr. 0001767 din data de 04.11.2016 și cod serviciu social 8730CR-V-I) de către Primăria Roești și a fost administrat de aceasta până la data de 24.06.2020.

De la data menționată, Centrul a fost preluat de Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea (D.G.A.S.P.C.). Serviciul social Centrul de Îngrijire Bătrâni - Cueni era administrat la data efectuării vizitei de către furnizorul de servicii sociale D.G.A.S.P.C. Vâlcea.



Totodată, *Centrul deține autorizații și alte documente*, eliberate de:

- Ministerul Muncii și Justiției Sociale - Licența de Funcționare seria LF, nr. 0010127, pe o perioadă de 5 ani (de la data de 25.11.2020, **până la data de 24.11.2025**);
- Direcția De Sănătate Publică a Județului Vâlcea - Autorizația Sanitară de Funcționare nr. 020123 din data de 08.09.2020, pentru obiectivul Centrul de Îngrijire Bătrâni Cueni, cu o capacitate de cazare de 17 locuri;
- Direcția Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Vâlcea - Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor pentru activitățile din unitățile de vânzare cu amănuntul seria V.A. Nr. 4364 din data de 01.07.2024, pentru obiectivul Cantină;
- Primăria Comunei Roești și D.G.A.S.P.C. Vâlcea - Protocol de colaborare din 2024, încheiat pe o perioadă de 2 ani cu posibilitatea prelungirii acestuia cu acordul ambelor părți, privind asigurarea de servicii sociale persoanelor vârstnice aflate în situație de risc, care au domiciliul/reședința în comuna Roești;
- Consiliul Județean Vâlcea - Hotărârea privind stabilirea costului mediu lunar de întreținere, aprobarea contribuției lunare de întreținere datorată de persoanele vârstnice îngrijite în Centru și/sau de susținătorii legali, precum și modalitățile de acoperire a valorii integrale a contribuției lunare de întreținere, nr. 28175 din data de 13.12.2024;
- Inspectoratul pentru Situații de Urgență "General Magheru" al Județului Vâlcea - Autorizația de Securitate la Incendiu nr. 9540 din data de 04.08.2020;
- Consiliul Județean Vâlcea - Hotărârea nr. 53 din data de 27.02.2023 privind aprobarea Organigramei și a Statului de funcții ale D.G.A.S.P.C. Vâlcea;
- Consiliul Județean Vâlcea - Hotărârea nr. 42 din data de 28.02.2022 privind aprobarea R.O.F. pentru servicii sociale din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea;
- Consiliul Județean Vâlcea - Hotărârea nr. 53 din data de 27.02.2023 privind aprobarea organigramei și statul de funcții ale D.G.A.S.P.C. Vâlcea;
- D.G.A.S.P.C. Vâlcea - Dispoziția nr. 70 din data de 31.01.2022 în ceea ce privește pregătirea și furnizarea hranei;
- D.G.A.S.P.C. Vâlcea - Dispoziția nr. 527 din data de 28.08.2022 în legătură cu delegația referitoare la atribuțiile medicului;
- D.G.A.S.P.C. Vâlcea - Dispoziția nr. 753 din data de 30.09.2022 cu privire la asistentul social;
- D.G.A.S.P.C. Vâlcea - Dispoziția nr. 799 din data de 24.10.2022 referitor la șeful de Centru.



Totodată, *activitățile Centrului erau desfășurate cu respectarea prevederilor legale* prevăzute de următoarele, acte normative:

- Legea nr. 292/20.12.2011 privind asistența socială, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 355/2022 privind asistența socială a persoanelor vârstnice pentru modificarea Legii nr. 17/2000 ;
- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- Hotărârea de Guvern nr. 867/14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;
- Hotărârea de Guvern nr. 259/2023 pentru modificarea și completarea Hotărârii nr. 886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice;
- Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29 din 3 ianuarie 2019 pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, în sistem integrat și cantinele sociale;
- Regulamentele de organizare și funcționare/ordine interioară existente la nivelul Centrului;
- Principiile specifice care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate prin lege și în celelalte acte internaționale în materie la care România este parte, precum și în standardele minime de calitate aplicabile.

Conform codului de serviciu social 8730 CR-V-I, *activitatea principală a Centrului* era asigurarea serviciilor sociale pentru persoanele care se aflau în imposibilitatea de a-și asigura singure activitățile de bază ale vieții zilnice, nu se puteau gospodări singure și necesitau asistență și îngrijire.

De asemenea, *scopul Centrului* era de a asigura găzduirea pe o perioadă nedeterminată, servicii de asistență socială, consiliere psihologică, recuperare (medicală/psihologică etc.) și petrecere a timpului liber, asistență medicală curentă, hrănire, îngrijire și igienă personală, siguranță și accesibilitate în comunitate, îmbunătățire a calității vieții (prin implicare în diferite terapii care veneau în întâmpinarea problemelor apărute la vârsta a treia), pentru persoane vârstnice domiciliat în județul Vâlcea.

Admiterea internării unei persoane în cadrul Centrului era realizată în urma analizei documentației specifice, prevăzute de legislația în domeniu și de procedura de admitere aplicabilă la nivelul acestuia și era aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale.



Din verificarea aleatorie a unor dosare ale beneficiarilor s-a constatat faptul că, acestea

●conțineau următoarele, documente:

Cererea de internare;

●Copie de pe certificatul de naștere și de căsătorie a persoanei asistate, ale părinților, ale copiilor, ale soțului sau soției, după caz;

●Act doveditor privind venitul, respectiv adeverință de salariu, cupon de pensie, adeverință eliberată de organele financiare teritoriale, alte acte, sau după caz, declarația pe proprie răspundere că nu are venituri;

●Copie de pe hotărârea judecătorească actualizată prin care s-au stabilit obligații de întreținere a persoanei în favoarea sau în obligația celui asistat;

●Ancheta socială privind situația persoanei asistate și a familiei acesteia;

●Acte medicale recente și Certificat medical referitor la lipsa bolilor infecto-contagioase;

●Recomandare de internare într-un centru din partea medicului de familie sau medicului specialist;

●Dispoziție de internare în Centru aprobată de conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea;

●Contract de furnizare servicii încheiat cu beneficiarul, în parte sau aparținătorii acestuia;

Ulterior, beneficiarii erau reevaluați periodic de către membrii echipei multidisciplinare, în vederea reconfirmării încadrării lor în grupul țintă stabilit, precum și în vederea adaptării planurilor de servicii oferite lor în cadrul Centrului, în funcție de evoluția acestora în timp.

Șeful Centrului răspundea de organizarea și desfășurarea în bune condiții a activității de stabilire, încasare și depunere a contribuțiilor individuale ale persoanelor asistate.

De asemenea, calculul contribuției de întreținere datorată de persoanele asistate cu forme de venit sau de aparținătorii acestora, era realizat de către *administratorul din cadrul Centrului*. În cazul asistaților care aveau forme de venit (pensii) au fost instituite angajamente de plată.

La nivelul Centrului, contribuția de întreținere era colectată și depusă la casieria D.G.A.S.P.C. Vâlcea, în termen de 3 zile lucrătoare. Din verificarea aleatorie a câtorva contribuții de întreținere a rezultat faptul că, există corespondență între sumele achitate de persoanele asistate și cele stabilite ca și contribuție de întreținere lunară, fiind înscrise în angajamentele de plată.

Centrul avea o capacitate legală de cazare de 17 locuri, iar la momentul efectuării vizitei erau cazate 16 persoane (7 bărbați și 9 femei), cu vârste cuprinse între 67 și 88 de ani.

Astfel, *Centrul nu se confrunta cu fenomenul de supraaglomerare.*



La nivelul Centrului, *existau 23 de posturi*: 1 șef centru, 1 asistent social, 1 psiholog ½ normă, 1 inspector de specialitate, 1 administrator, 6 asistenți medicali, 9 infirmieri, 2 muncitori calificați și 1 maseur.

La data efectuării vizitei, existau 7 posturi vacante (1 asistent medical, 4 infirmieri, 1 muncitor calificat și 1 maseur), iar 3 posturi vacante erau scoase la concurs, respectiv: 2 posturi de infirmier și 1 post de maseur.

Având în vedere personalul existent și gradul de dependență al beneficiarilor s-a constatat faptul că, *era respectat raportul angajat/beneficiar*, conform prevederilor standardului aplicabil.

În trimestrul II - 2025, au fost înregistrate la nivelul Centrului, 1 intrare și 2 ieșiri (un transfer și un deces).

De asemenea, la nivelul Centrului, existau 2 cazuri sociale (beneficiari proveniți de la alte centre).

1.1 Condiții de cazare

Imobilul în care funcționa Centrul era alcătuit dintr-un singur nivel și dispunea de 2 curți (în fața și în spatele imobilului), astfel:

- curtea din fața Centrului avea rol administrativ și asigura accesul personalului, beneficiarilor și vizitatorilor;
- curtea din spatele Centrului funcționa ca o oază de relaxare pentru beneficiari permițând repausul în aer liber al acestora sau desfășurarea unor activități în aer liber, funcție de condițiile meteorologice.

La nivelul Centrului, existau alcătuite:

- un foișor (**la data efectuării vizitei nu era funcțional**);
- o magazie de combustibil;
- o clădire zidită formată din izolator (cu baie proprie, pat, frigider, noptieră, masă, scaun), birou administrativ, magazie de materiale și spațiu destinat păstrării materialelor consumabile.

Curtea era amenajată cu pomi fructiferi, grădină cu flori și băncuțe.

De asemenea, imobilul era prevăzut cu două căi de acces, respectiv: o cale de acces spre curtea din fața imobilului cu ieșire către stradă și parcare auto și o cale de acces către curtea interioară din spate a imobilului.



Centrul era amplasat pe un teren în suprafață de 2.050 mp, avea un corp principal pe un singur nivel cu suprafața utilă de 274,10 mp și era compus, din: hol primire - 27,18 mp, sală socializare - 17,28 mp, sală de mese - 18,48 mp, bloc alimentar - 8,22 mp, spălătorie vase - 2,48 mp, spălătorie rufe - 4,13, vestiar angajați - 3,15 mp, grup sanitar angajați - 1,80 mp, centrală termică - 6,49 mp, sală tratamente/asistent social/psiholog - 10,50 mp, cabinet medical - 7,92 mp, oficiu depozitare lenjerie curată - 4,20 mp, spațiu depozitare rufe murdare - 2,28 mp, spațiu depozitare materiale curățenie - 1,75 mp, 4 dormitoare de 19,38 mp, dormitor - 18,24 mp, dormitor - 12,54 mp, 2 băi pentru beneficiari de 5,76 mp, o baie pentru beneficiari de 4,95 mp, 2 terase de 14,58 mp, 2 terase cu rampe de acces de 17,37 mp și o terasă de 6,05 mp.

Dormitoarele erau prevăzute cu 2-3 paturi și aveau următoarele, dotări: dulapuri pentru haine cu umerase, paturi cu saltele de escare, noptiere cu cheie, veioze, păaturi, perne (mari și mici), cearșafuri, coverturi, mese, televizoare. Spațiile de cazare erau amenajate și dotate corespunzător, oferind un mediu de viață adecvat familiar (microclimat natural la care se adăugau și efecte personale/bunuri proprii), însă, care **aveau podea din parchet uzat**.

Existau televizoare cu tuburi catodice, voluminoase care ocupau suprafețe mari din camere și care necesitau a fi schimbate cu televizoare de tip LED și poziționate pentru confort vizual la nivelul ochilor prin utilizarea de suporturi adecvate prin care se reduce astfel și volumul ocupat de acestea.

Totodată, grupurile sanitare/băile erau dotate, cu: vas WC cu mânere pentru persoane cu dizabilități, cădițe de duș cu mânere, lavoar, oglindă, coș de gunoi cu capac și sac menajer, perie, odorizant, suport prosoape, suport pahare, suport hârtie igienică, suport săpun, sifon de pardoseală.

Bucătăria era prevăzută cu aragaz, hotă, cuptor cu microunde, dulap suspendat (din material lemnos, recipient cu capac etanș și pedală pentru reziduri, lavoar din inox, mașină de spălat vase, iar sala de mese era dotată cu 2 mese, dulăpior pentru fețe de masă și tacâmuri.

De asemenea, camera de zi cuprindea un colțar, 2 fotolii, o masă și un televizor.

Centrul dispunea de un telefon fix și o cutie de sugestii și reclamații, amplasate la loc vizibil și accesibil.

Modalitatea de încălzire a Centrului și spațiilor aferente era realizată prin centrală proprie cu combustibil solid, căldura fiind distribuită prin calorifere. La momentul efectuării vizitei, Centrul era conectat/racordat, la rețeaua de canalizare, și rețeaua electrică a comunei și era prevăzut cu rețea de internet și cablu TV.



1.2 În ceea ce privește asistența medicală

Din punct de vedere al asigurării medicale, au fost întreprinse toate măsurile pentru asigurarea non-stop a asistenței medicale a beneficiarilor privind menținerea stării de sănătate a acestora, precum și creșterea speranței de viață (rezidenți aflați în Centru de peste 9 ani, chiar de la înființarea acestuia din 2016).

În acest sens, Centrul era prevăzut cu rampe pentru persoane cu dizabilitate locomotorie, fotolii rulante, accesoriizare corespunzătoare prin bări de susținere (unele mai dificil de utilizat, îndeosebi cele din holuri, urmare a prezenței unor canapele pentru odihnă sau privit la TV).

Asistența medicală era realizată atât prin resursă umană proprie formată din 5 asistenți medicali (există și 1 post vacant), care se putea suprapune cu 1 asistent/tură și un asistent care lucra în schimb de 12/24 h, 5 infirmieri (existau și 4 posturi vacante), cât și prin spațiul unde era desfășurat actul medical.

Era necesară certificarea prin participarea la cursuri anual, în format fizic, de către personalul medical privind acordarea primului ajutor medical specializat și la cursuri (fizic sau online) privind managementul situațiilor de prevenire a relelor tratamente inumane sau degradante întreprinse asupra beneficiarilor.

Deși cabinetul medical era dotat corespunzător și erau îndeplinite cerințele minime de acordare de îngrijire medicală conform Legii nr. 95/1996 privind reforma în sănătate, cu modificările și completările ulterioare, acesta era amenajat într-o încăpăre unde iluminatul era doar artificial și ventilat cu ajutorul unui aparat de ventilat electric.

Aparatul de urgență conținea medicația necesară și era în termen de valabilitate .

Administrarea medicației era efectuată cu ajutorul unor organizatoare individualizate, dar **era necesar de a fi achiziționate și organizatoare pentru distribuirea medicației pe zile și timpi**, pentru ca acest aspect să fie facil, comparativ cu utilizarea de plicuri de hârtie din care se putea pierde cu ușurință conținutul.

La nivelul Centrului, situația beneficiarilor se prezenta pe grade de dependență, după cum urmează:

- **6 beneficiari dependenți** (cu grad dependență I B și I C) din care, 4 cu certificat de handicap grav și 2 cu certificat de handicap accentuat;
- **2 beneficiari independenți** (cu grad dependență III A);
- **8 beneficiari semiindependenți** (cu grad dependență II A, II B și II C) din care, 1 cu certificat de handicap accentuat;



De asemenea, patologia era complexă, cu predominanță de natură psihiatrică (spre exemplu: retard mintal, demență mixtă, neurologică de tip sindrom piramidal și extrapiramidal, cu afectarea mai mult sau mai puțin a aparatului osteo-musculo-articular) și în sfera medicinei interne, HTA, diabet zaharat insulino-necesar (1 caz cu medicație păstrată într-un frigider special destinate, în acest sens).

Realizarea activităților de recuperare a beneficiarilor de servicii, prin terapii asociate, trebuiau îndeplinite de către un **maseur/kinetoterapeut**, care, la momentul efectuării vizitei nu exista la nivelul Centrului, **postul fiind vacant**. În acest sens, **era necesară și identificarea unui spațiu adecvat și dotarea corespunzătoare pentru susținerea acestei activități (la data efectuării vizitei exista doar o bandă de alergare)**.

Totodată, privind limitarea producerii și răspândirii de boli infecto-contagioase transmise prin vectori (insecte, rozătoare și microorganisme), a fost încheiat un contract de prestări servicii cu o firmă specializată care să aplice regulat aplicarea măsurilor de combatere a acestora, prin activități de dezinsecție, deratizare și dezinfecție (DDD) în spațiile de cazare și spațiile perimetrice ale Centrului.

La nivelul D.G.A.S.P.C.Vâlcea, au fost încheiate contracte pentru prestarea de servicii medicale, cu :

- un medic de familie care a preluat beneficiarii de la un alt medic de familie (care ieșise la pensie cu o săptămână înainte de data efectuării vizitei) și care furnizează medicamente și materiale de îngrijire personală;
- asigurare de medici specialiști de medicină internă, psihiatru, neurolog, pneumologie și analize de laborator, conform contract nr. 166/2024 anexa nr.1.

1.3 Cu privire la activitatea psiho-socială

La nivelul Centrului, *activitatea psiho-socială era asigurată de 1 psiholog (cu 1/2 normă) și 1 asistent social (cu normă întreagă)*. Ambii specialiști aveau drept de liberă practică (psihologul având forma de atestare „în supervizare”) și erau înscriși la Colegiului Psihologilor din România (CPR) - psihologul respectiv, Colegiului Național al Asistenților din România (CNASR) - asistentul social.



Activitățile desfășurate de cei doi specialiști au fost realizate în conformitate cu prevederile contractuale, reglementările CPR/CNASR și a legislației aplicabile, având ca obiect furnizarea de servicii psihologice/asistență socială specializate.

De asemenea, au fost oferite servicii de consiliere psihologică/asistență socială și suportivă pentru sprijinirea beneficiarilor în gestionarea dificultăților emoționale și sociale asociate cu vârsta înaintată.

Activitățile au urmărit evaluarea stării cognitive, emoționale și psihosociale a acestora, formularea unor recomandări personalizate și facilitarea procesului de adaptare la viața din Centru.

Intervențiile au fost desfășurate cu respectarea confidențialității informațiilor și a normelor deontologice. În realizarea evaluărilor psihologice/asistenței sociale, au fost utilizate metode validate științific și instrumente licențiate, etalonate pentru populația din România.

Acestea au inclus interviuri structurate, aplicarea de teste standardizate și observații clinice, oferind o analiză detaliată a funcțiilor cognitive, emoționale și psihosociale ale beneficiarilor.

Pe lângă evaluări, a fost oferită consiliere psihologică/asistență socială și suportivă, cu focalizare pe gestionarea depresiei, tulburărilor cognitive și dificultăților emoționale. Activitatea a vizat reducerea stresului, combaterea izolării sociale și facilitarea integrării în comunitatea centrului.

Rezultatele evaluărilor și intervențiilor au fost documentate în rapoarte detaliate, utilizate pentru ajustarea planurilor de îngrijire ale personalului Centrului. Activitatea desfășurată a sprijinit personalul din unitatea vizitată în adaptarea intervențiilor și îmbunătățirea serviciilor de îngrijire.

Psihologul și asistentul social au desfășurat activitățile prevăzute în contract, în conformitate cu normele legale și deontologice. Evaluările și intervențiile realizate au fost adaptate nevoilor specifice ale beneficiarilor Centrului, contribuind la bunăstarea acestora și la optimizarea serviciilor de îngrijire oferite.

Încurajarea prin consiliere a familiei beneficiarului în vederea vizitării acestuia la Centru, a crescut gradul de implicare în activitățile sociale prin facilitarea accesului la activități recreative, a încurajat participarea în funcție de gradul și tipul de dependență la lectură, dezbateri, jocuri de societate, vizionarea programelor TV de cultură și divertisment, conversații ușoare, evenimente sociale (petreceri aniversare și tematice, activități culturale și artistice).

La nivelul Centrului au fost organizate festivități pentru sărbătorile religioase și totodată sărbătorirea zilelor de naștere ale beneficiarilor născuți în luna curentă, iar în zilele lucrătoare



beneficiarii au putut desfășura activități de terapie ocupațională în sala de activități (desen, colorat, confecționarea de obiecte decorative, decupat, lectură), jocuri instructiv educative (puzzle, table, rummy, cărți), audiții muzicale, dans.

De asemenea, beneficiarii au fost încurajați să desfășoare activități în aer liber, în spațiile comune și plimbări în parcul unității, precum și desfășurarea unor activități gospodărești (implicarea în efectuarea curățeniei în salon, pregătirea sălii de mese pentru servirea hranei). Toate activitățile erau organizate ținându-se cont de dorințele beneficiarilor.

Beneficiarii care nu aveau autonomie personală erau ajutați de infirmieri pentru desfășurarea activității de plimbare în aer liber.

Din verificarea aleatorie a câtorva dosare ale beneficiarilor s-au constatat, următoarele:

Asistentul social a desfășurat diferite activități prevăzute în fișa postului.

- a participat la realizarea evaluării aprofundate a situației beneficiarilor și a analizat existența documentelor din dosarul personal al fiecărui beneficiar;
- a arhivat dosarele personale ale beneficiarilor și dosarele pentru care s-au sistat serviciile, în situația în care beneficiarul decedat nu dispunea de aparținători (întreprins formalități pentru ca înmormântarea acestuia să fie realizată de către Centru);
- a întocmit Registrul de evidență al dosarelor beneficiarilor, Registrul de evidență a ieșirilor acestora din Centru și Documentația necesară pentru acordarea vizei de flotant pentru noii beneficiari, cât și documentația pentru eliberarea unei noi cărți de identitate atunci când a expirat;
- a realizat anchete sociale la domiciliul beneficiarilor, i-a informat anual cu privire la abuzul și neglijarea, precum și menționarea acestuia în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor și a aplicat chestionarul pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare;
- a completat fișa de evaluare/reevaluare în raport cu competențele sale profesionale și planurile personalizate pentru beneficiari în raport cu competențele sale profesionale;
- a furnizat membrilor echipei informații cu privire la caz și a propus intervenții necesare completării planului individualizat de îngrijire, planului personalizat de servicii, planului individualizat de recuperare și a planului individualizat de integrare/reintegrare;
- a ținut evidența vizitelor beneficiarilor de către familia naturală sau aparținători;
- a ținut evidența mișcării (intrări, ieșiri, decese) beneficiarilor cu raportarea săptămânală sau ori de câte ori a fost nevoie la serviciul de monitorizare din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea și a comunicat



și informat șeful de Centru și conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea cu privire la orice disfuncționalitate constatată în activitatea zilnică;

- a participat la organizarea timpului liber al beneficiarilor (manifestări culturale, artistice, educative) și a sprijinit acțiunile organizate în acest scop și a asistat beneficiarii la încasarea de la reprezentantul Poștei Române a pensiei lunare/achitarea contribuției lunare de întreținere către casierul unității.

Psihologul a respectat atribuțiile din fișa postului și a desfășurat diverse activități, respectiv:

- a făcut parte din echipa care a realizat evaluarea/reevaluarea beneficiarilor, completând fișa de evaluare/reevaluare în raport cu competențele sale profesionale, cât și din echipa de evaluare inițială a eventualelor cazuri de abuz sau neglijare;
- a furnizat membrilor echipei informații cu privire la caz și a propus intervenții necesare completării planului individualizat de îngrijire pentru beneficiari;
- a analizat situația specifică fiecărui caz;
- a identificat problemele asupra cărora a putut să acționeze și a planificat activitatea de intervenție și consiliere, stabilind totodată și numărul și data sesiunilor de consiliere individuală și de grup, pe care le-a menționat în Registrul terapilor de recuperare din cadrul cabinetului psihologic;
- a colaborat cu specialiștii Centrului la stabilirea modalităților de integrare în societate a beneficiarilor cu afecțiuni neuropsihice;
- a realizat monitorizarea persoanelor învoite în vederea identificării posibilelor situații de abuz sau exploatare, întocmind rapoarte în acest sens;
- a participat la organizarea timpului liber al beneficiarilor (manifestări culturale, artistice, educative) și a sprijinit acțiunile organizate în acest scop, respectând confidențialitatea tuturor datelor și informațiilor privitoare la beneficiari, precum și la intimitatea și demnitatea acestora;
- a comunicat șefului de Centru orice disfuncționalitate pe care a constatat-o în activitatea zilnică;
- a realizat la solicitarea șefului de Centru, raportul de activitate privind îndeplinirea sarcinilor profesionale.

Din verificarea aleatorie ale unor dosare de servicii sociale s-a constatat faptul că, acestea conțineau: Fișa de evaluare inițială/reevaluare, Grila națională de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice (evaluarea gradului de dependență), Plan individualizat de îngrijire și asistență a persoanelor vârstnice, Plan individual de intervenție, Raport de psihodiagnostic și Evaluarea clinică sau psihoeducțională.



Evaluările au fost adaptate nevoilor specifice ale persoanelor din îngrijirea Centrului, contribuind astfel la bunăstarea acestora și la optimizarea serviciilor de îngrijire oferite, respectarea demnității și a nevoilor persoanelor vârstnice.

1.4 Alte aspecte

Activitatea Centrului avea la bază următoarele, *principii*: respectarea drepturilor și a libertăților fundamentale ale omului; prevenirea și combaterea discriminării; egalizarea șanselor; protecția împotriva neglijării și abuzului; cooperarea; abordarea centrată pe persoană în furnizarea de servicii; egalitatea de tratament în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă; îmbunătățirea continuă a calității serviciilor; continuitatea vieții în condiții optime indiferent de schimbările intervenite pe parcurs.

La nivelul Centrului, existau alcătuite *Regulamentele de Ordine Interioară și de Organizare și Funcționare, proceduri* (referitoare, la: implementarea standardelor specifice minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor vârstnice, admiterea beneficiarilor în centre rezidențiale pentru persoane vârstnice, suspendarea acordării serviciilor către beneficiari, încetarea acordării serviciilor pentru beneficiari, asistența în stare terminală/în caz de deces, măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, identificarea/semnalarea/soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor beneficiarilor), *programe* (spre exemplu: Programul de activități pentru promovarea vieții active pentru luna iunie 2025) și *diverse documente* (spre exemplu: Codul de conduită etică și profesională a personalului contractual, Carta drepturilor și obligațiile beneficiarilor de servicii de asistență socială și Ghidul beneficiarului).

Totodată, D.G.A.S.P.C. Vâlcea, avea încheiate *Protocoale de colaborare și mai multe Contracte de prestări servicii* (spre exemplu: contract de prestare a serviciului de colectare separată și transport separat al deșeurilor; contract de servicii pentru colectarea, transportul și neutralizarea prin incinerare a deșeurilor rezultate din activitatea medicală; contract cu o firmă specializată în desfășurarea activităților de dezinsecție, dezinfecție și deratizare - o dată pe trimestru, **ultima acțiune de acest gen fiind efectuată la data de 25.03.2025**).

De asemenea, *serviciile acordate de Centru, erau*: asistență medicală; consult medical ori de câte ori se impunea; îngrijire, igienă corporală, ajutor la îmbrăcat după caz, mobilizare după caz, servire la masă; curățenie în cameră, grup sanitar, spațiu comun; alimentație - zilnic, 3 mese



și 2 gustări, inclusiv hidratare; reparații curente când se impunea; terapie ocupațională/ergoterapie; jocuri de societate, meloterapie; sărbători, aniversări; întreținere - electricitate, apă, canalizare, încălzire, cablu TV, internet.

La momentul efectuării vizitei, Centrul nu dispunea de supraveghere video prin camere de supraveghere amplasate în spațiile comune.

Centrul aplica un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și/sau echipamentelor aflate în dotare.

Toate spațiile Centrului (dormitoare, spații comune, cabinete, birouri, grupuri igienico-sanitare) cât și materialele și echipamentele din dotarea acestuia erau păstrate curate, în permanență. Camerele beneficiau de mult spațiu, erau luminoase, bine întreținute/aerisite și erau prevăzute cu geam din termopan. Beneficiarii aveau acces la spațiile igienico-sanitare adecvate și adaptate corespunzător.

Programul de igienă corporală includea o baie generală (săptămânal) și spălarea corpului pe segmente ori de câte ori era necesar. Băile și dușurile aveau apă caldă și rece de la rețeaua de alimentare cu apă și canalizare a comunei, permanent.

De asemenea, erau respectate (cu eforturi) atât igiena personală cât și igiena generală, datorată personalului redus ca număr. Lenjeria/materialele absorbante erau schimbate ori de câte ori era nevoie (mai ales pentru beneficiarii cu afecțiuni de continență) precum și suportul medical pornind de la fișa personală în care erau menționate toate datele privind diagnosticul și administrarea medicațiilor aferente, până la evoluția în dinamică legată de controalele medicale periodice și specifice.

Centrul asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii care primeau alimentația corespunzătoare nevoilor/regimurilor dietetice și, pe cât posibil, preferințelor lor.

Hrana pentru beneficiari era preparată la Centrul de Abilitare și Reabilitare pentru Persoane cu Dizabilități Măciuca din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea și transportată în vase din inox cu mașina izotermă (din dotarea D.G.A.S.P.C.) dată în folosință Centrului.

La momentul efectuării vizitei, meniul a fost următorul:

- dimineața - șuncă presată, brânză topită, ceai și pâine;
- prânz - supă de legume cu găluști, tocăniță de pui cu mămliguță și pâine;
- seara - musaca de cartofi cu carne tocată, cremvurști, ceai și pâine.



Probele alimentare aveau frigider separat (amplasat în încăperea cu destinația bucătărie/oficiu alimentar unde se mai afla și **un dulap din material lemnos, în care era depozitată vesela**) cu grafic de temperatură completat zilnic și termometru pentru a fi păstrate timp de 48h, conform normelor legale în vigoare.

Beneficiarii serveau 3 mese pe zi și 2 gustări, în condiții de siguranță și confort, iar vesela și tacâmurile erau suficiente și adaptate nevoilor.

Centrul facilita accesul potențialilor beneficiari, reprezentanților legali și membrilor de familie, pentru a cunoaște condițiile de locuit și de desfășurare a activităților și serviciilor oferite.

Campaniile de publicitate pe site-ul și rețeaua de socializare, asigura continuitatea informării publicului, privind activitățile derulate și serviciile oferite.

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 de Îngrijire Bătrâni - Cueni
să întreprindă măsurile legale care se impun, pentru:**

1. Efectuarea demersurilor pentru prelungirea perioadei de valabilitate a Licenței de Funcționare a Centrului, având în vedere că la data efectuării vizitei, aceasta a fost emisă până la data de 24.11.2025;

2. Ocuparea tuturor posturilor vacante (respectiv: 1 post de asistent medical, 4 posturi de infirmier, 1 post de muncitor calificat și 1 post de maseur) sau încheierea unor contracte de colaborare cu persoane (specializate/calificate), pentru creșterea calității vieții beneficiarilor și scăderea riscului de apariție al escarelor și complicațiilor aferente și locomotorii, în condițiile în care, la data efectuării vizitei, din totalul de 16 beneficiari, 7 prezentau certificat de handicap.

3. Luarea măsurilor pentru asigurarea funcționalității foisorului existent în curtea interioară (din spate) a Centrului;

4. Urgentarea demersurilor privind dotarea Centrului cu sistem de supraveghere pentru monitorizarea beneficiarilor (prin camere de supraveghere amplasate în spațiile comune) cât și a



exteriorului acestuia (în vederea asigurării securității și siguranței imobilului și a curților acestuia);

5. Desfășurarea activităților de dezinsecție, dezinfecție și deratizare în fiecare trimestru al anului în curs, având în vedere că la data efectuării vizitei, activitățile menționate au fost efectuate doar în primul trimestru al anului în curs;

6. Certificarea privind participarea la cursuri anual, în format fizic, de către personalul medical în ceea ce privește acordarea primului ajutor medical specializat și participarea la cursuri (fizic sau online) referitor la managementul situațiilor de prevenire a relexor tratamente inumane sau degradante întreprinse asupra beneficiarilor.

7. Achiziționarea unor organizatoare pe zile și timpi, pentru distribuirea facilă și în siguranță a medicației distribuite beneficiarilor.

8. Înlocuirea parchetului uzat existent în toate camerele beneficiarilor, cu material antiderapant/nealunecos (spre exemplu: tarkett/vopsea epoxi/linoleum), conform normelor în vigoare, care permite o igienizare mult mai eficientă și corespunzătoare prevenind limitarea gradului de infecțiozitate, mai ales în condițiile derulării unui program de DDD trimestrial conform documentelor puse la dispoziția echipei de vizită .

9. Achiziționarea de televizoare tip LED și poziționarea lor pentru confort vizual optim la nivelul ochilor prin utilizarea de suporturi adecvate prin care se reduce astfel și volumul ocupat de acestea.

10. Demararea procedurilor pentru achiziționarea unui dulap din inox conform legislației în vigoare, în vederea depozitării veselei.

11. Identificarea unui spațiu adecvat și dotarea corespunzătoare pentru susținerea activităților de recuperare a beneficiarilor de servicii, prin terapii asociate, care să fie realizate de către un maseur/kinetoterapeut.

Avizat: Adjunct al Avocatului Poporului, Ionel Nicolae

Întocmit: Consilier-jurist, Nicolae Voicu

Consilier-medic, Ion Manea

București, 23 iulie 2025

