



Aprob,
Avocatul Poporului,

Renate Weber



Raport

privind vizita desfășurată la Căminul pentru Persoane Vârstnice LUXAB,
str. Occidentului, nr. 25, sector 1, Municipiul București

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei la Căminul pentru Persoane Vârstnice LUXAB este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

1. Cadrul general și organizarea vizitei

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 18 februarie 2026, o vizită inopinată la Căminul pentru Persoane Vârstnice LUXAB, str. Occidentului, nr. 25, sector 1, Municipiul București - denumit în continuare Căminul.

Situat strategic în centrul Municipiului București, Căminul redefinește conceptul de îngrijire a vârstnicilor, combinând luxul cu un sentiment profund de căldură și securitate.

Recunoscut ca unul dintre cele mai prestigioase aziluri de bătrâni din capitală, unitatea vizitată se distinge prin abordarea sa personalizată și prin facilitățile de top pe care le oferă rezidenților săi.

De asemenea, Căminul este locul unde calitatea vieții se îmbină armonios cu îngrijirea atentă și profesională, creând un mediu ideal pentru seniori.

Totodată, amplasarea imobilului în zona centrală a orașului, facilitează accesibilitatea la mijloacele de transport care asigurau legătura cu serviciile și facilitățile din Cămin.

Astfel, era asigurat accesul corespunzător al beneficiarilor la facilități, cum ar fi: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber și relații sociale.



Vizita a fost inopinată și a avut ca obiective:

- consolidarea protecției beneficiarilor 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 Ion Manea - 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 Cămin, respectiv: doamna Miclea Gabriela - asistent social, doamna Ivan Maria - asistent medical, doamna Pîrvu Valerica - infirmier șef.

La începutul vizitei, reprezentanții MNP au adus la cunoștința reprezentanților Căminului temeiul legal în baza căruia se va desfășura vizita și etapele desfășurării acesteia. De asemenea, au fost prezentate aspecte cu privire la 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 Căminului a dat dovadă de solitudine, a acordat sprijinul necesar pentru exercitarea atribuțiilor MNP, fiind cooperant cu membrii echipei de vizitare. Nu a fost perturbată activitatea în unitatea vizitată, astfel încât, atât personalul prezent la momentul efectuării vizitei cât și beneficiarii aflați în unitatea vizitată, au putut să-și desfășoare activitățile planificate pentru ziua respectivă. Membrii echipei de vizită au vizitat spațiile Căminului (interioare și exterioare), atât cele cu destinație de locuire, cât și cele pentru activitățile cu beneficiarii, administrative și pentru relaxare/petrecere în timpul liber și au purtat discuții cu beneficiarii care au dorit acest lucru și a căror stare de sănătate le-a permis această activitate.

Totodată, echipa de vizită a verificat documentele puse la dispoziție de către conducerea Centrului (spre exemplu: regulamente, proceduri, registre etc.), cât și cele care alcătuiesc dosarele beneficiarilor.



2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Furnizorul de servicii sociale LUKBY BY BLS S.R.L. este acreditat, în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare și este autorizat să acorde servicii sociale, în baza Certificatului de Acreditare, Seria AF, nr. 007284, eliberat la data de 23.08.2021, de către Ministerul Muncii și Justiției Sociale.

De asemenea, furnizorul de servicii sociale menționat, deține Certificat de înregistrare fiscală, seria B, nr. 5124362 și are atribuit Codul de înregistrare fiscală 35418635. Activitatea principală a entității este corespunzătoare Codului CAEN 8730 - cămine pentru persoane vârstnice.

Serviciul social Căminul pentru Persoane Vârstnice „LUXAB” deține Licența de funcționare, Seria LF, nr. 0013157, eliberată la data de 19.03.2025 (pe o perioadă de 5 ani, de la data de 05.04.2021 la data de 04.04.2026, pentru o capacitate de 110 beneficiari), de către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale.

Totodată, Căminul are atribuit cod serviciu social 8730 CRV-V-I respectiv, pentru Activități ale căminelor de bătrâni și ale căminelor pentru persoane aflate în incapacitate de a se îngriji singure.

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Căminului a rezultat faptul că, au fost făcute demersurile necesare pentru **obținerea relicențierii** (spre exemplu: s-au depus cererea și documentația pentru relicențiere împreună cu Raportul de monitorizare în teren a serviciilor sociale cu nr. 08/12.02.2026 și Notificarea cu nr. 8/13.02.2026), prin care s-a propus re acreditarea serviciului social și **acordarea licenței de funcționare pentru o nouă perioadă de 5 ani**, obținându-se în acest sens, numărul de înregistrare 3576 din data de 17.02.2026.

La momentul efectuării vizitei, imobilul în care funcționa Căminul se afla în chirie, conform Contractului de închiriere a spațiului cu nr. 37535/01.02.2021, valabil pentru o perioadă de 10 ani. Căminul avea o capacitate legală de 110 locuri (conform licenței de funcționare menționată), fiind găzduiți la data vizitei un număr de 90 beneficiari (27 bărbați și 63 femei) cu vârste cuprinse între 64 și 103 ani (din următoarele, locații: 79 București, 1 Dâmbovița, 2 Constanța, 1 Buzău, 1 Ialomița, 2 Călărași, 2 Ilfov, 1 Teleorman și 1 Ialomița).

Astfel, Căminul nu se confrunta cu fenomenul de supraaglomerare.



La data efectuării vizitei, conform documentelor use la dispoziție, Căminul funcționa cu un număr de 31 angajați, respectiv: 1 șef centru cu atribuții de asistent social, 3 asistenți sociali, 7 asistenți medicali, 12 infirmiere, 5 îngrijitoare, 1 maseur, 1 kinetoterapeut, 1 contabil.

Totodată, din Organigrama Căminului, existau următoarele categorii de personal: personal de conducere - șef centru (deținea și funcția de asistent social); personal de specialitate de îngrijire și asistență, personal de specialitate și auxiliar - asistenți medicali, asistent farmacie, asistenți sociali, kinetoterapeut, maseur, infirmiere, îngrijitoare; persoane cu contract prestări servicii - medici; personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere - reparații, deservire.

Personalul Căminului lucra în ture, astfel încât, nevoile beneficiarilor erau acoperite în mod corespunzător. Asistenții sociali lucrau de luni până vineri, între 09:00-17:00. Același program îl aveau și kinetoterapeutul/maseurul/asistentul farmacist/asistentul medical coordonator.

Infirmierele și îngrijitoarele lucrau în ture de 8 ore, fiind acoperite toate intervalele unei zile. Pe timpul nopții, pe fiecare etaj era prezentă o infirmieră, care asigura continuitatea monitorizării stării de sănătate a fiecărui beneficiar. Asistenții medicali acopereau intervalul orar 07:00-21:00, lucrând în ture.

Totodată, *Căminul deținea autorizații, avize și documente eliberate, de:*

- Ministerul Sănătății - Direcția de Sănătate Publică a Municipiului București - Autorizația Sanitară de Funcționare nr. 911 din 31.07.2023, pentru serviciul social, Cod CAEN 8730 CR-V-I, categorie de beneficiari - persoane vârstnice;
- Inspectoratul pentru Situații de Urgență "Dealul Spirii" București-Ilfov - Aviz de Securitate la Incendiu nr. 186/25/SU-BIF-A-SI din 17.04.2025, privind căminul de persoane vârstnice;
- Furnizorul de servicii sociale LUKBY BY BLS S.R.L. - Regulamentul de Organizare și Funcționare al serviciului social, elaborat cu respectarea modelului-cadru aprobat prin H.G. nr. 867/2015, cu modificările și completările ulterioare, aprobat prin Decizia nr. 1/14.08.2024.

De asemenea, *activitățile Căminului 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;
- 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; ●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.

Scopul serviciului social era de a asigura ansamblul de activități pentru a răspunde nevoilor sociale, precum și celor speciale ale persoanelor vârstnice, precum asigurarea nevoilor de bază a serviciilor de îngrijire personală, de recuperare/reabilitare, de inserție/reinserție socială etc., în vederea depășirii situațiilor de dificultate, prevenirii și combaterii riscului de excludere socială, promovării incluziunii și integrării sociale și creșterii calității vieții acestora.

Admiterea 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 documentele necesare admiterii unei persoane în Cămin (spre exemplu: cerere admitere, document de identitate, documente medicale, decizie admitere, documente privind veniturile, contract de furnizare de servicii sociale și angajament de plată, fișă de evaluare inițială, plan de asistență și îngrijire etc.). 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 Căminului, în funcție de evoluția acestora în timp.

2.1 Condiții de cazare

Căminul era compus dintr-o clădire cu regimul de înălțime D+P+1+2+3+4+5+T (demisol, parter etaje 1-5, terasă).

Conform Autorizației Sanitare de Funcționare nr. 911 din 31.07.2023 emisă de Ministerul Sănătății - Direcția de Sănătate Publică a Municipiului București, structura funcțională și capacitatea de cazare a unității vizitate era, următoarea:



Demisol alcătuit, din:

- zonă destinată cazării - 3 dormitoare, respectiv: 1 + grup sanitar cu 2 paturi și 20 mp, 2 cu 4 paturi și 24 mp, 3 cu 4 paturi și 36 mp. Total paturi demisol = 11;
- grup sanitar 2 și grup sanitar 3, fiecare 8 mp;
- hol acces 67 mp;
- hol + casa scării + lift, 20 mp;
- depozit lenjerie curată 16 mp și depozit lenjerie murdară 5 mp;
- grup sanitar 13 mp;
- hol exclusiv personal 46 mp;
- centrală termică 22,35 mp;
- vestiar personal 6 mp și vestiar bucătar 5 mp;
- bucătărie 125 mp formată, din: bucătărie caldă 40,56 mp, bucătărie rece 7 mp, patiserie 7 mp, curățătorie legume și fructe 7 mp, măcelărie 7 mp, spălătorie vase 10,30 mp, holuri circulație 30,29 mp, cameră refrigerare 7,50 mp, depozitare frigider 3,98 mp, lift montcharge + lift transport 4,87 mp, spații depozitare de 6,50 mp și 8 mp, depozit coloniale 5 mp, depozit materiale de curățenie 13 mp, spațiu depozitare 12 mp, depozit alimente 25 mp, depozit Pampersi 32 mp, depozit legume 6,70 mp, cameră frigorifică 27 mp, spațiu depozitare 6 mp și spațiu depozitare 3,60 mp.

Parter constituit, din:

- hol recepție și recepție-hol, 80 mp;
- 3 birouri administrative recepție, 40 mp;
- zonă relaxare 90 mp;
- izolator cu 2 paturi + grup sanitar 25 mp, la data vizitei, neaflându-se niciun beneficiar în interior;
- circulație verticală principală lift 8 persoane, 3 mp;
- grup sanitar recepție 7 mp;
- cabinet medical 15 mp și anexă cabinet medical 6 mp;
- sală mese 315 mp;
- casa scării terasă 12,75 mp;
- vestiar 4, 50 mp;
- circulație verticală secundară 19 mp;
- oficiu de nivel 2,50 mp;
- depozitare diverse 7, 40 mp și depozitare resturi menajere 6 mp.



Etaj I prevăzut, cu:

- hol acces camere - circulație orizontală 31,23 mp;
- zona destinată cazării - 8 dormitoare 155 mp, respectiv: 101 cu 3 paturi și 20 mp, 102 cu 3 paturi și 20 mp, 103-107 cu câte 2 paturi și 18 mp fiecare și 108 cu 3 paturi și 23 mp. Total paturi = 19;
- 8 grupuri sanitare 40 mp;
- circulație verticală principală lift 8 persoane, 3 mp
- circulație verticală secundară 13 mp;
- oficiu de nivel 2,50 mp.

Etaj II prevăzut, cu:

- aceleași mențiuni ca la nivelul etajului I, cu numerotarea camerelor de la 201-208.

Etaj III prevăzut, cu:

- aceleași mențiuni ca la nivelul etajului I, cu numerotarea camerelor de la 301-308.

Etaj IV prevăzut, cu:

- aceleași mențiuni ca la nivelul etajului I, cu numerotarea camerelor de la 401-408.

Etaj V prevăzut, cu:

- aceleași mențiuni ca la nivelul etajului I, dar cu 6 grupuri sanitare, numerotarea camerelor de la 501-508 și un total de 22 paturi.

Terasă cu următoarele caracteristici:

- suprafața utilă a spațiului era de aproximativ 421 mp;
- nivelul terasei era alcătuit din 2 spații, respectiv: spațiu mare 280 mp și spațiu mic 152,26 mp;
- circulație verticală principală lift 8 persoane, 3 mp;
- circulație verticală secundară 13 mp;
- oficiu de nivel 2,50 mp.

Majoritatea camerelor erau prevăzute cu grupuri sanitare proprii dotate cu cadă, lavoar, W.C. și dispozitive specifice. Instalațiile sanitare erau funcționale la momentul efectuării vizitei.

Spațiile erau păstrate în condiții bune de curățenie, aerisite și erau amenajate corespunzător destinației, cu mobilier și echipamente adecvate stării de sănătate și vârstei beneficiarilor.

Era asigurat atât iluminatul artificial cât și lumina naturală, iar instalațiile sanitare și electrice erau funcționale.

Fiecare ușă de la camera beneficiarilor era personalizată cu gradele de dependență ale acestora.



Căminul era dotat cu 3 lifturi, 2 pentru beneficiari și unul pentru mâncare. **La momentul efectuării vizitei, unul dintre lifturi era nefuncțional.** Conducerea unității vizitate a sesizat firma care intervinea în momentul în care apăreau defecțiuni și care asigura mentenanța lunară respectiv, societatea OTIS. De asemenea, serviciul de RSVTI lunar pentru centrală și lifturi era făcut de către ROMVERSIS. **Lifturile aveau valabilitatea funcționării acordate de ISCIR - Inspectoratul de Stat pentru Controlul cazanelor, recipientelor sub presiune și al Instalațiilor de Ridicat - până în luna iunie 2026.**

La nivelul Căminului, mesele beneficiarilor erau servite în sistem de catering, în baza unui Contract de catering încheiat cu firma Bellsamen Service S.R.L., nr. 2 din data de 15.10.2022 (mic dejun, prânz, cină și 2 gustări).

Căminul 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. La momentul efectuării vizitei, alimentele erau depozitate în siguranță, în condiții igienice, în spații speciale. Alcătuirea și afișarea meniului zilnic, precum și programul de servire a mesei respecta prevederile cerințelor minime corespunzătoare. Programul de servire a meselor cât și a suplimentelor era afișat la loc vizibil. De regulă, micul dejun și prânzul erau servite în sala de mese de la parter, iar cina pe etaje, în spații special amenajate. Pentru beneficiarii a căror stare de sănătate nu permitea altfel, masa se servea în cameră, mâncarea fiindu-le servită pe tăvi personale. De asemenea, beneficiarii serveau masa pe etaje în momentul în care liftul nu era funcțional, temperatura nu era optimă, sau apăreau alte deficiențe care împiedica coborârea/deplasarea beneficiarilor.

Meniul beneficiarilor la data vizitei era diversificat în funcție de starea de sănătate a acestora, respectiv:

Meniu diabet

- dimineața - tartină cu unt și caș, tartină cu șuncă de pui, tartină cu pastă de ton și ceai de tei;
- gustare - iaurt natural; ●prânz - ciorbă de perișoare și varză cu carne de porc; ●gustare - salam de biscuiți neîndulcit; ●seara - omletă, telemea și roșie.

Meniu hiposodat

- dimineața - tartină cu unt și gem, tartină de fasole bătută, tartină cu unt și caș, ceai de tei; ●gustare - iaurt natural; ●prânz - ciorbă de perișoare și varză cu carne de porc; ●gustare - salam de biscuiți;
- seara - paste fierte cu brânză dulce și iaurt.



Meniu gastro

●dimineța - tartină cu brânză de vaci, tartină cu banană coaptă, doi biscuiți și ceai de mentă;
●gustare - compot de mere; ●prânz - supă limpede de carne și macaroane fierte cu brânză; ●gustare - pesmet hidratat cu ceai; ●seara - cartof copt și piept de pui fiert.

Meniu standard

●dimineța - tartină cu unt și gem, tartină șuncă de pui, tartină cu cașcaval și ceai de tei; ●gustare - iaurt natural; ●prânz - ciorbă de perișoare și varză cu carne de porc; ●gustare - salam de biscuiți;
●seara - budincă de paste.

Probele alimentare erau recoltate și păstrate corespunzător într-un frigider cu destinație în acest sens.

Cu ocazia vizitării bucătăriei, echipa de vizită a constatat că **unul din cuptoarele care intră în dotarea acestui compartiment, era nefuncțional**. Din discuțiile purtate cu reprezentanții Căminului a rezultat faptul că, aparatul menționat nu mai putea fi reparat.

Furnizorul de apă și canalizare era Apa Nova și pentru energie electrică și termică Enel Energie. Căminul deținea o Centrală electrică proprie, Centrală de tratare termică a aerului (CTA) și aparate de aer condiționat pe fiecare etaj, păstrându-se astfel o temperatură optimă atât în perioadele reci cât și în cele calde.

Verificarea instalației de detectare, semnalizare și alarmare la incendiu era realizată trimestrial de către firma specializată SIAAS SERVICES S.R.L.

Accesul în locație avea loc pe bază de cartelă, fiecare ușă fiind dotată cu senzori de deschidere. Astfel, era imposibil ca un beneficiar să poată părăsi incinta, nivelul de securitate fiind ridicat. De mentenanța sistemului se ocupa societatea Atelierul de camere.

Totodată, Căminul era dotat cu sistem video, camerele fiind amplasate doar în zonele/spațiile comune. Stocarea imaginilor era valabilă pentru 14 zile pe DVR, acesta fiind amplasat în biroul asistenților sociali. De mentenanța sistemului se ocupa tot societatea Atelierul de camere.

Serviciile de monitorizare și intervenție erau prestate de Team Guard. Căminul deținea echipament de alarmare intrare prin efracție și buton de panică instalat la intrarea în zona de recepție. Verificarea instalației electrice era realizată anual, ultima activitate de acest gen efectuându-se conform Buletinului de verificare instalații electrice (PRAM) nr. 5029 din data de 03.06.2025.



De asemenea, la nivelul Căminului, activitățile de deratizare/dezinsecție/dezinfecție (DDD) erau realizate de către o firmă specializată în acest sens, în baza unui contract de prestări servicii și a unei planificări anuale sau la nevoie. Ultima activitate de acest gen, a fost realizată conform P-V prestări servicii D.D.D. SOL nr. 77896/2025, de către firma specializată S.C. Solution Atac S.R.L., la data de 11.08.2025.

2.2 În ceea ce privește asistența medicală

Asistența medicală era realizată atât prin resursă umană specializată și calificată cât și prin spațiile unde era desfășurat actul medical, care, la momentul efectuării vizitei, **nu erau amenajate și dotate corespunzător, necesitând identificarea unor spații adecvate cu destinație specifică de cabinet medical, de punct farmaceutic și implicit cabinet de kinetoterapie, cu asigurarea microclimatului corespunzător și dotarea aferentă a acestora,** pentru a fi îndeplinite cerințele minime de acordare de îngrijire medicală conform Legii nr. 95/1996 privind reforma în sănătate, cu modificările și completările ulterioare .

Conform prevederilor art. 25 din Legea nr. 229/16.11.2016 privind organizarea și exercitarea profesiei de fizioterapeut, precum și pentru înființarea, organizarea și funcționarea Colegiului Fizioterapeuților din România, “Activitățile specifice de fizioterapie de care beneficiază persoanele asigurate în sistemul național de asigurări sociale de sănătate sunt stabilite prin negociere între Colegiul Fizioterapeuților din România, Ministerul Sănătății și Casa Națională de Asigurări de Sănătate și sunt prevăzute în Contractul-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței de specialitate în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate, fiind decontate din bugetul Fondului național unic de asigurări sociale de sănătate”. Astfel, **era necesară angajarea/contractarea de astfel de servicii pentru creșterea calității vieții beneficiarilor în condițiile în care, la momentul efectuării vizitei, era prezent doar un kinetoterapeut raportat la cei 90 de beneficiari. În acest context, se impunea și o evaluare clinico-biologică cu stabilirea unui plan de tratament adecvat (fizio-kineto-terapeutic) de către un medic de reabilitare medicală și recuperare fizică ținând cont și de modificările generate de procesele de îmbătrânire fiziologică, evoluția în dinamică a comorbidităților și a bolilor de fond și implicit dezvoltarea serviciului de îngrijiri paliative acolo unde este cazul, respectiv contractarea unui astfel de serviciu.**



La nivelul Căminului au fost încheiate contracte pentru prestarea de servicii medicale cu medic de familie, medici specialiști (la data efectuării vizitei fiind prezent un medic nefrolog), materiale de îngrijire personală, prestare de servicii medicale, analize de laborator, precum și servicii de preluare, transport și neutralizare deșeurii provenite din activități medicale.

Privind limitarea producerii și răspândirii de boli infecto-contagioase transmise prin vectori (spre exemplu: insecte, rozătoare, microorganisme) era încheiat un contract de prestări servicii cu o firmă specializată pentru aplicarea regulată a măsurilor de combatere a acestora (dezinsecție, deratizare și dezinfecție) în spațiile de cazare și spațiile perimetrare.

Spațiile de cazare pentru beneficiari erau amenajate și dotate corespunzător, oferind beneficiarilor un mediu de viață adecvat familiar, întrucât imobilul a fost construit având ca destinație oferirea de servicii hoteliere, în prezent fiind subcontractat pentru perioada 2021-2031 de LUKBY BY BLS SRL. Cu ocazia efectuării vizitei, echipa de vizită a constatat asigurarea unui microclimat corespunzător privind lumina naturală, aerisirea încăperilor fiind efectuată și la cererea beneficiarilor, însă, **căldura în anumite camere era ridicată și crea anumitor beneficiari un anumit disconfort termic iar celor care aveau paturile situate în apropierea caloriferelor care nu erau prevăzute cu grilaje de protecție puteau suferi arsuri** (atenția membrilor echipei de vizită fiind îndreptată spre persoanele mai greu mobilizabile, cu neuropatii, cu care s-au purtat discuții, în acest sens).

Erau respectate condițiile de igienă personală și cele de igienă generală prin personal asigurat conform organigramei (astfel încât, spre exemplu: lenjeria/materialele absorbante erau schimbate 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 datele privind diagnosticul și administrarea medicațiilor aferente precum și evoluția în dinamică legată de controalele medicale periodice și specifice sau la nevoie) ceea ce permitea totodată și intervenția promptă, a serviciului medical în acord cu responsabilitățile prevăzute în fișele postului sau cu ocazia apariției unor situații de urgență.

De asemenea, **era necesară certificarea prin participarea la cursuri anual, în format fizic de către personalul medical (asistenți și infirmieri) privind acordarea primului ajutor medical specializat dar și la cursuri privind managementul situațiilor de prevenire a rețelor tratamente, inumane crude și/sau degradante comise asupra beneficiarilor (eventual online sau organizate pe plan local de către medic în colaborare cu psihologul Căminului).**



Asigurarea alimentației era corespunzătoare nevoilor funcție de patologii, echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii, respectiv a meniului de alimentație zilnică stabilit pe baza recomandărilor medicului Căminului fiind asigurată prin contract de catering.

Erau îndeplinite criteriile salubre de păstrare a alimentelor, de servire a meselor, prezervarea probelor alimentare fiind realizată cu respectarea normativelor în vigoare.

Totodată, erau respectate criteriile și standardele minime de calitate privind asigurarea de îngrijiri în Centru.

2.3 Cu privire la activitatea psiho-socială

În cadrul Căminului, asistența psiho-socială era asigurată de următoarele persoane:

- 3 asistenți sociali, care erau înscriși în Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, cu aviz de liberă practică și treaptă de specializare - practicant. Programul de lucru al acestora era de luni până vineri, în intervalul orar 09:00-17:00, în baza Contractelor de muncă individuale încheiate pe perioadă nedeterminată.
- 1 psiholog din cadrul Clinicii Up Medical, înscris în Colegiul Psihologilor din România, cu aviz de liberă practică, specialist autonom de psihologie clinică și psihoterapie, treapta - specialist, în baza unui Contract de prestări servicii, cu cabinet individual de psihologie. Instrumentele folosite de către psiholog erau, următoarele: teste de memorie și cogniție MMSE, GAFS, Reisberg, testul ceasului, testul Beck, testul de anxietate.

La nivelul Căminului, era alcătuit un spațiu destinat desfășurării acestei activități, fiind dotat cu: 2 birouri de lucru, 4 dulapuri, 2 scaune, 1 calculator, 1 laptop, registre și dosare ale beneficiarilor, acte și materiale folosite pentru activitățile aferente.

Astfel, în prima parte a zilei, erau organizate activități cu beneficiarii, care se puteau desfășura fie pe etaje, în funcție de starea beneficiarului, în baallrom, fie pe terasa Căminului dacă vremea era frumoasă. Terasa era dotată cu mese cu umbrele, balansoare de grădină, flori plantate de către beneficiari, iar pardoseala era prevăzută cu mochetă de exterior pentru a crea un grad de confort ridicat beneficiarilor. În a doua parte a zilei, erau realizate actele necesare pentru fiecare dosar al beneficiarului.



Era menținută legătura cu D.G.A.S.P.C.-urile și familiile beneficiarilor și însoțeau medicul psihiatru și medical psiholog la vizitele efectuate de aceștia, pentru realizarea dosarului de handicap al beneficiarului.

Conform fișei postului, asistenții sociali instrumentau cazurile sociale care făceau obiectul specificului instituției și se constituiau ca membrii activi în echipa pluridisciplinară; efectuau evaluările complexe în vederea internării persoanelor vârstnice, anchetele sociale împreună cu personalul de specialitate din cadrul Căminului și întocmeau numeroase documente, cum ar fi: rapoarte de vizită, referate de anchetă socială cu propuneri, Grila de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, grila privind determinarea punctajului în vederea stabilirii priorității la admiterea în cămin, contractul de prestări servicii sociale/actele adiționale, procese verbale, înștiințare/notificare, etc.; prezentau anchetele sociale și dosarele beneficiarilor spre avizare șefului de centru și întocmeau referatul pentru aprobarea acordării sau încetării acordării serviciilor sociale; identificau și evaluau problemele socioumane ale beneficiarilor, nevoile imediate ale beneficiarilor și potențialul de risc cu privire la problematica identificată; facilitau accesul beneficiarilor la serviciile cuprinse în planul de servicii și planul individualizat de intervenție și monitorizau cazurile aflate în evidența Căminului fiind responsabili de evaluarea finală și închiderea cazului și dezvoltau planuri de acțiune, programe, măsuri și activități profesionalizate și servicii specializate specifice domeniului asistenței sociale pentru îngrijirea vârstnicilor; dezvoltau programe de cercetare științifică și formare profesională și realizau activități de pregătire continuă în vederea creșterii calității intervenției sociale, răspunzând totodată și de dosarele beneficiarilor/documentele acestora aflate în păstrare; mediau conflictele apărute între beneficiari, între beneficiari și personalul instituției, după caz și efectuau rapoarte de activități lunare și statistici; colaborau cu personalul de specialitate din cadrul Direcției Județene de Asistență Socială; promovau activitatea și imaginea Căminului și respectau normele de Securitatea și siguranța în muncă și apărare împotriva incendiilor și, pentru a evita producerea de accidente și/sau îmbolnăvirile profesionale; respectau și răspundeau de păstrarea confidențialității față de terți a tuturor datelor de identificare ale beneficiarilor și serviciilor medicale/sociale furnizate acestora; respectau intimitatea și demnitatea beneficiarilor, secretul profesional și Codul etic al personalului contractual, regulamentul intern al unității, termenele impuse de activitățile specifice, procedurile de lucru interne; răspundeau disciplinar, civil, material și penal pentru daune provocate unității prin executarea defectuoasă a atribuțiilor sau prin neexecutarea acestora.



La nivelul Căminului, exista un Plan de activități pentru luna februarie 2026, detaliat pe zile calendaristice (spre exemplu: 1 februarie - Slujbe religioase, Sfânta Liturghie; 2 februarie - Activități de reabilitare funcțională, Kinetoterapie și masaj; 3 februarie - Terapie prin mișcare, Joc cu mingea; 4 februarie - Stimulare cognitivă, Ghicitori, Joc de cuvinte; 5 februarie - Slujbe religioase, Sfântul Maslu; 6 februarie - Activități de reabilitare funcțională, Kinetoterapie și masaj; 7 februarie - Relaxare, Petrecerea timpului cu ceilalți beneficiari; 8 februarie - Slujbe religioase, Sfânta Liturghie; 9 februarie - Activități de reabilitare funcțională, Kinetoterapie și masaj; 10 februarie - Consiliere duhovnicească, Discuții individuale cu preotul; 11 februarie - Celebrarea unei zile de naștere a unui beneficiar din cadrul Căminului; 12 februarie - Slujbe religioase, Sfântul Maslu; 13 februarie - Activități de reabilitare funcțională, Kinetoterapie și masaj; 14 februarie - Vizionare programe TV; 15 februarie - Slujbe religioase, Sfânta Liturghie; 16 februarie - Activități de reabilitare funcțională, Kinetoterapie și masaj; 17 februarie - Socializare individuală, Discuții individuale cu beneficiarii; 18 februarie - Art terapie, Fișe de colorat cu teme variate; 19 februarie - Slujbe religioase, Sfântul Maslu).

Colaborarea era permanentă cu serviciul public de asistență socială de la nivelul autorităților publice locale și județene, cât și cu alte instituții locale și centrale.

În trimestrul IV al anului 2025, la nivelul Căminului au existat 28 de internări, 13 externări, 23 de decese, 29 de plecări la spital (în acest număr fiind regăsite și controalele beneficiarilor la spital, nu doar urgențele medicale).

De la 1 ianuarie până la data de 18.02.2026 (data efectuării vizitei) erau înregistrate 10 internări, 5 decese, 4 externări și 12 plecări la spital.

2.4 Alte aspecte

Căminul 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.

Totodată, Căminul avea parteneriate în desfășurare având ca obiect îngrijirea și protecția persoanelor adulte, cum ar fi: D.G.A.S.P.C. Sector 1, convenția de colaborare nr. 2362/14.01.2025; Asertivo Premium S.R.L., oraș Otopeni, convenția de colaborare nr. 206/02.09.2024; S.C. Alexandrovna Care S.R.L., Dâmbovița, convenție colaborare nr. 05/13.09.2024;



Asociația Dragomir House; Asociația Amici pentru Bunici, București, convenție de colaborare nr. 06/13.09.2024; Affinity Life Care, Bucuresti, București, convenție de colaborare nr. 131/17.09.2024; S.C. Lucia Maria S.R.L., Voluntari, convenție de colaborare nr. 1/13.09.2024; S.C. Lucia Maria S.R.L., Bucuresti, sec.2, convenție de colaborare nr. 2/13.09.2024; S.C. Lucia Maria S.R.L., Voluntari, convenție de colaborare nr. 3/13.09.2024; S.C. Lucia Maria S.R.L., Bucuresti, convenție de colaborare nr. 04/13.09.2024;

La nivelul Căminului, erau alcătuite regulamente, proceduri, registre, chestionare, erau organizate sesiuni de instruire a personalului cu privire la recunoașterea situațiilor/formelor de tortură, tratamente crude, inumane sau degradante, cât și pentru acordarea primului ajutor sau de cunoaștere a măsurilor care trebuiesc luate în caz de incendiu și existau mai multe contracte (prestări servicii/colaborare) încheiate cu diverse entități, respectiv:

Proceduri, privind:

-implementarea standardelor specific minime obligatorii de calitate privind aplicarea metodei managementului de caz; protecția împotriva torturii, tratamentelor crude, inumane, degradante aplicate beneficiarilor; securitatea datelor și informațiilor, gestionate în aplicarea metodei managementului de caz; protecția împotriva discriminării, neglijării, exploatării violenței și a altor forme de abuz; aplicarea metodei managementului de caz în protecția persoanelor de caz; admiterea beneficiarilor; informarea beneficiarilor; evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor; notificarea incidentelor deosebite; înregistrarea și rezolvarea sesizărilor/reclamațiilor; decesul beneficiarului; suspendarea acordării serviciilor către beneficiar; sistarea serviciilor pentru beneficiar; apelare serviciu de ambulanță; organizarea activităților a zonelor de lucru; îngrijirea excarelor.

Registre de evidență, privind:

-documentele; informarea beneficiarilor; perfecționarea continuă a personalului; cazurile de abuz, neglijare și discriminare; sesizările și reclamațiile; incidente deosebite; dosarele personale ale beneficiarilor - arhivate; beneficiarii decedați; programele de recuperare-reabilitare funcțională - asistență socială; programele de recuperare-reabilitare funcțională - kinetoterapie; intrări ieșiri - documente; ieșirile și învoirile beneficiarilor din Cămin; vizite; completări organizatoare; vizite medicale; OPIS medicamente; raport tură; monitorizare a constanțelor; băi și curățenie.



Contracte

-Contract de prestări servicii curățenie încheiat cu S.C. Afgo Energy Recruitment S.R.L., nr.180/22.03.2024; Contract de colaborare nr. 1/01.02.2024, încheiat cu un medic geriatru (vizită săptămânală, în fiecare zi de luni, timp de 6 h, intervalul orar 12:00-18:00); Contract de colaborare nr. 1/01.03.2024 încheiat cu un medic specialist diabet, nutriție și boli metabolice (vizită de 2 ori pe lună - la jumătatea și sfârșitul fiecărei luni) care se ocupa și de avizarea meniurilor beneficiarilor; Contract de colaborare nr. 01/01.03.2024 încheiat cu S.C. Helpful Medical Carriage SRL - medic de familie (vizită săptămânală - miercurea, în intervalul orar 10:00-14:00) ; Contract de furnizare servicii medicale nr. 02/03.05.2024, încheiat cu S.C. Catalina Moinescu S.R.L. pentru următoarele, specialități: *psihatrie* (4 vizite/lună, de regulă joia și suport telefonic la nevoie), *medicină internă* (2 vizite/lună), *psihologie și medicină generală* (2 vizite/lună), *alte specialități* la nevoie, în funcție de necesități (spre exemplu: ORL, dermatologie, ortopedie și chirurgie); Centrul Medical Panduri - analize și investigații medicale, cu recoltarea probelor în Cămin; Contract de furnizare servicii funerare, încheiat cu Beelsamen Arte.

Serviciile de Dezinsecție/Dezinfecție/Deratizare (DDD) erau efectuate trimestrial (și la cerere) de către firma specializată Solution Atac S.R.L., iar Deșeurile periculoase erau ridicate lunar (și la cerere) de către firma specializată Desman S.R.L.

Medicina muncii era realizată de către Medworks Network S.R.L., iar Serviciul de SSM/SSU era efectuat de către S.C. Final Int'l Consulting S.R.L.

La nivelul Căminului, exista o capelă în care se țineau slujbe religioase (duminica dimineața, de sărbători etc.) unde, Asociația Creștină "Sf. Ierarh Alexandru și Cuvioasa Paraschiva" oferea servicii religioase, iar beneficiarii unității vizitate aveau oportunitatea de a se spovedi și împărtăși.

Cu ocazia efectuării vizitei nu au fost identificate situații deosebite care să pună în pericol siguranța și integritatea beneficiarilor sau securitatea unității vizitate iar Finanțarea cheltuielilor serviciului social era asigurată, prin contribuția persoanelor beneficiare sau a membrilor familiei/apartinători legali și alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Urmare a discuțiilor purtate cu beneficiarii care au dorit acest lucru a rezultat faptul că, aceștia erau mulțumiți de condițiile de locuit, de comportamentul și atitudinea personalului angajat precum și de calitatea și cantitatea hranei 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 Căminului pentru Persoane Vârstnice LUXAB

să întreprindă măsurile legale care se impun, pentru:

1. Continuarea demersurilor în vederea obținerii relicențierii de funcționare a Căminului, având în vedere faptul că la data efectuării vizitei, Licența de funcționare avea valabilitate până la data de 04.04.2026;
2. Punerea de urgență în funcțiune a liftului, nefuncțional la momentul efectuării vizitei;
3. Efectuarea demersurilor necesare pentru prelungirea perioadei de funcționare a lifturilor, având în vedere că valabilitatea certificării funcționării de către ISCIR era până în luna iunie 2026;
4. Demararea procedurilor de casare a cuptorului nefuncțional aflat în dotarea bucătăriei;
5. Identificarea unor spații cu destinație specifică de cabinet medical, de punct farmaceutic și cabinet de kinetoterapie cu asigurarea microclimatului corespunzător și dotarea aferentă;
6. Evaluare clinico-biologică periodică cu stabilirea unui plan de tratament adecvat (fizio-kineto-terapeutic) de către un medic de reabilitare medicală și recuperare fizică ținând cont și de modificările generate de procesele de îmbătrânire fiziologică, evoluția în dinamică a comorbidităților și a bolilor de fond pentru creșterea calității vieții și implicit dezvoltarea serviciului de îngrijiri paliative acolo unde este cazul;
7. Achiziționarea și montarea grilajelor/măștilor de protecție a caloriferelor în camerele unde sunt cazați beneficiarii;
8. Certificarea prin participarea la cursuri anual, în format fizic, a personalului medical privind acordarea primului ajutor medical specializat și la cursuri (fizic/online) privind managementul situațiilor de prevenire a relexorilor tratamente inumane sau degradante.

București, 11 martie 2026



