



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București

www.avp.ro



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

Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: [petitii@avp.ro](mailto:petitii@avp.ro)

Doamnei Nela Alina DECUSARĂ, Director Executiv  
Agenția pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov

AVOCATUL POPORULUI  
REGISTRATURĂ GENERALĂ  
IEȘIRE NR. 23312 / 17. IUN. 2026

### RECOMANDARE

nr. 134 / 17. IUN. 2026

Instituția Avocatul Poporului a fost sesizată de doamna \_\_\_\_\_ în calitate de aparținător al doamnei \_\_\_\_\_, mama sa, persoană încadrată în grad de handicap grav cu drept de asistent personal, permanent, potrivit Certificatului de încadrare nr. 1266/15.05.2025, eliberat de DGASPC Sector 2 București. Beneficiara, diagnosticată cu \_\_\_\_\_ a fost rezidentă în cadrul Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși”, din comuna Corbeanca, județul Ilfov. Sesizarea a vizat, în principal, evacuarea intempestivă a doamnei \_\_\_\_\_ din Centru, cu risc de afectare a persoanei cu dizabilități, precum și supunerea sa la tratamente de natură să încalce dreptul la protecție și demnitatea persoanei cu handicap.

Potrivit celor sesizate de petentă, aceasta a primit, din partea conducerii, o notificare de evacuare (nr. 502/16.02.2026), prin care i s-a solicitat ridicarea rezidentei din centru, în termen de 15 zile și transferul acesteia către sistemul public de asistență socială, prin intermediul DGASPC, motivat de „comportamentele perturbatoare” ale doamnei \_\_\_\_\_. Doamna \_\_\_\_\_ reclamă faptul că aceste comportamente reprezintă manifestări obișnuite, specifice afecțiunii de care suferă mama sa \_\_\_\_\_, iar centrul a fost informat, la internare, despre acestea și și-a asumat, în cunoștință de cauză, îngrijirea.

În vederea soluționării petiției și a verificării respectării drepturilor fundamentale ale persoanei cu dizabilități, în raport cu aspectele semnalate prin petiție, am considerat

oportună efectuarea unei **anchete la sediul Centrului Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși”**, situat în str. San Marino 37-43, sat Tamași, comuna Corbeanca, județul Ilfov; de asemenea, au fost făcute **demersuri scrise** către AJPIS Ilfov, DGASPC Ilfov și DGASPC Sector 2. De asemenea, am apreciat necesară sesizarea Parchetului de pe lângă Judecătoria Buftea, în temeiul art. 291 din Codul de procedură penală, pentru a aprecia dacă împrejurările semnalate sunt de natură să justifice efectuarea de verificări sub aspectul săvârșirii unor fapte prevăzute de legea penală.

**Obiectivele anchetei au vizat clarificarea motivelor care au stat la baza rezilierii contractului de servicii și, în contextul încetării relațiilor contractuale, asigurarea continuității îngrijirii persoanei cu dizabilități grave; clarificarea aspectelor privind realizarea unor înregistrări video cu beneficiara și transmiterea acestora aparținătoarei.**

Din **discuțiile purtate** cu președintele Asociației și coordonatorul Centrului, precum și din **verificarea documentelor** puse la dispoziția reprezentanților instituției, au rezultat, în esență, următoarele:

Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Asociația Ani Frumoși” este un serviciu social înființat de furnizorul de servicii sociale Asociația Ani Frumoși, cu o capacitate de 25 de beneficiari, unde sunt îngrijiți **vârstnici aflați în gradul I și II de dependență sau independenți**. Beneficiarilor li se asigură **găzduire și hrană, îngrijiri medicale (continuarea tratamentelor cu care vin în Centru, consult medical și medicație, la nevoie) și activități de petrecere a timpului liber**.

Reprezentanții centrului au arătat că **încetarea acordării serviciilor** în cazul doamnei nu a fost calificată ca fiind o evacuare, **ci o reziliere a contractului de servicii, întemeiată pe clauze contractuale și determinată de imposibilitatea obiectivă a Centrului de a asigura o îngrijire adecvată nevoilor beneficiarei**. Doamnei **i s-a recomandat, în acest context, să se adreseze DGASPC-ului competent, în vederea identificării unei soluții rezidențiale corespunzătoare statusului medical al doamnei**. Președinta Asociației precizează că Centrul nu are niciun protocol încheiat cu DGASPC Ilfov și nu beneficiază de bani din fonduri publice.

În ceea ce privește **starea și nevoile de îngrijire ale beneficiarei**, s-a arătat că aceasta **necesita supraveghere permanentă, prezentând episoade frecvente de dezorientare temporo-spațială (confunda baia cu camerele), agitație (își rupea scutecele) și comportamente perturbatoare (nu dormea noaptea, ci se plimba prin camere, trezindu-i pe ceilalți beneficiari, deschidea robinetele, uitându-le deschise)**, care începuseră să afecteze atât **siguranța celorlalți rezidenți, cât și activitatea Centrului**. Pe durata furnizării serviciilor de

către Centrul „Ani Frumoși”, au fost consemnate unele incidente constând în interacțiuni fizice cu alți beneficiari, considerate inadecvate în contextul vulnerabilității persoanelor vârstnice instituționalizate. Astfel, doamna obișnuia să îi împingă pe unii beneficiari, determinându-i să meargă cu spatele, destabilizându-i. Conducerea centrului ne-a prezentat o înregistrare video în susținere și a explicat că beneficiarii au vârste înaintate și probleme de echilibru, iar căzăturile sunt extrem de periculoase pentru aceștia.

S-a menționat că, încă de la internare, aparținătoarea ar fi fost informată că ar fi mai potrivit un centru dedicat persoanelor cu handicap grav pentru îngrijirea mamei sale, dar doamna a spus că nu vor fi mari probleme în îngrijirea mamei. Cu toate acestea, beneficiara a manifestat dificultăți în utilizarea toaletei și episoade de dezorganizare comportamentală încă de la momentul admiterii în Centru.

În cadrul anchetei, s-a solicitat conducerii Centrului clarificarea Actului adițional la contract, prin care se operase o mărire a tarifului stabilit inițial pentru măsuri speciale de îngrijire. Am ținut să cunoaștem ce servicii sociale suplimentare s-au acordat și ni s-a adus la cunoștință că ridicarea costului se referea strict la suplimentarea numărului de pampersși pentru adulți, de care avea nevoie doamna, întrucât, din cauza bolii, îi rupea constant (s-a precizat că aparținătoarei îi era cunoscut la ce se referă costul suplimentar).

Referitor la schimbarea schemei terapeutice, s-a menționat că, la scurt timp după admiterea doamnei în Centru, aparținătoarea a solicitat modificarea medicației cu care a venit mama sa (au fost scoase unele dintre medicamente), susținându-se că este la recomandarea medicului curant, dar fără a exista o evaluare medicală directă a beneficiarei.

Ulterior modificărilor intervenite în comportamentul beneficiarei, furnizorul de servicii sociale a propus ca, în vederea ajustării tratamentului, să aibă loc o reevaluare a stării de sănătate psihiatrică a beneficiarei prin internarea doamnei, pentru câteva zile, într-o unitate de specialitate -Spitalul „”, din București, demers la care aparținătoarea s-a opus.

În ceea ce privește realizarea, de către personalul Centrului, a unei înregistrări video a persoanei cu dizabilități - într-un moment de confuzie și dezorientare spațială, după ce și-a satisfăcut nevoile fiziologice în cameră, femeia fiind expusă pe jumătate dezbrăcată, iar înregistrarea fiind transmisă aparținătoarei (drept argument pentru modificarea medicației), am subliniat gravitatea acestei conduite sub aspectul respectării dreptului la demnitate și viață privată al beneficiarei. Filmarea -realizată într-o cameră comună, în prezența altor două rezidente- surprindea persoana cu dizabilități într-un

**moment de maximă vulnerabilitate, or, o conduită profesională adecvată ar fi presupus intervenția promptă a personalului pentru protejarea intimității și demnității beneficiarei.**

Din anchetă a rezultat că, **în practica furnizorului de servicii sociale, realizarea și transmiterea unor materiale video către aparținători reprezintă o modalitate uzuală de comunicare și informare cu privire la evoluția persoanelor rezidente, înregistrările surprinzând atât progresele, cât și dificultățile ori regresul acestora în procesul de adaptare și îngrijire.** În susținerea celor afirmate, conducerea Centrului ne-a prezentat **înregistrări care surprindeau momente obișnuite și pozitive din perioada șederii doamnei** în Centru, precum **participarea acesteia la activități desfășurate împreună cu ceilalți beneficiari, cum ar fi împodobirea bradului de Crăciun.**

Reprezentanții Centrului au arătat că **această modalitate de comunicare este utilizată pentru a documenta, în relația cu aparținătorii, modul în care beneficiarii se adaptează la mediul rezidențial și evoluția stării acestora pe parcursul furnizării serviciilor sociale.** Totodată, astfel de materiale sunt folosite **pentru a ilustra situații pe care personalul le apreciază ca relevante în fundamentarea unor măsuri sau recomandări privind îngrijirea beneficiarilor.**

Deși s-a invocat existența unui **Acord privind prelucrarea datelor beneficiarei, inclusiv prin transmiterea de materiale video cu aceasta (acord semnat de către aparținători odată cu Contractul de servicii și pe care petenta instituției Avocatul Poporului îl semnase), considerăm că o astfel de practică ridică serioase probleme de proportionalitate și de respectare a drepturilor fundamentale, în special în cazul persoanelor vulnerabile.** În plus, **natura înregistrării realizate în acest caz nu era acoperită de un astfel de acord.**

Consemnăm faptul că **reprezentanta Centrului a manifestat disponibilitate pentru clarificarea tuturor aspectelor sesizate și a recunoscut caracterul inadecvat al înregistrării.** Președinta Asociației a menționat că înregistrările sunt făcute cu telefonul său personal și **nu a realizat că încalcă dreptul la demnitate sau alte drepturi ale rezidentei, decât în urma discuțiilor purtate cu reprezentanții instituției Avocatul Poporului și a precizat că, pe viitor, nu vor mai fi efectuate filmări în astfel de situații.**

În acest context, **au fost solicitate informații privind instruirea personalului din Centru în domeniul drepturilor omului (cursuri, pregătire profesională continuă, prelucrări/informări periodice) și ni s-au pus la dispoziție ultima Minută privind prelucrarea personalului în acest sens și o copie după Codul de Etică luat la cunoștință de personalul Centrului, la angajare.**

Din discuțiile purtate cu președinta Asociației, a mai rezultat că, în urma plângerii doamnei \_\_\_\_\_ **Agencia Națională pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov a dispus efectuarea unui control în Centru**, în urma căruia nu au fost constatate abateri sancționabile, fiind stabilită doar o măsură cu termen de remediere, respectiv *completarea Planului de urgență*.

**AJPIS ILFOV ne răspunde prin adresa nr. 8571/06.04.2026**, înregistrată la instituția Avocatul Poporului cu nr. 13820/6.04.2026, aducând următoarele precizări:

O echipa de control din cadrul Agenției Județene pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov s-a deplasat în data de 23.02.2026 la sediul serviciului social Centrul Rezidențial pentru Persoane Vârstnice „Ani frumoși”, al furnizorului de servicii sociale Asociația „Ani frumoși”. În urma controlului inopinat, echipa de inspectori sociali a constatat faptul că, în conformitate cu documentele aferente dosarului socio-medical, puse la dispoziție de către furnizorul de servicii sociale, în vederea analizării petiției transmise de către doamna \_\_\_\_\_

aparținător al doamnei \_\_\_\_\_, rezultă că notificarea transmisă și înregistrată cu nr. 502/16.02.2025 respectă prevederile contractului nr. 192/08.10.2025, art. 11, alin. 1 1 .7, contract semnat de toate părțile, respectiv furnizor de servicii sociale, beneficiar și aparținător.

Totodată, în conformitate cu fișa de monitorizare a stării de sănătate, prevăzută în Ordinul nr. 29/2019, Anexa 1, M III Standard 2- *Asistență pentru Sănătate*, doamna \_\_\_\_\_ a beneficiat de asistență și îngrijire corespunzătoare, iar starea de sănătate a fost monitorizată cu atenție de către personalul de specialitate care își desfășoară activitatea la sediul serviciului social controlat.

Cu privire la **utilizarea mijloacelor video**, ni se comunică faptul că furnizorul de servicii sociale a pus la dispoziția echipei de control, cererea doamnei \_\_\_\_\_ privind acordare servicii sociale, înregistrată cu nr. 183/08.10.2025, în care este prevăzut și **acordul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal**.

**Analiza aspectelor rezultate din ancheta efectuată și din răspunsurile instituțiilor sesizate**

Referitor la concluzia AJPIS că **notificarea respectă contractul**, apreciem că această constatare nu răspunde întrebării formulate de Avocatul Poporului: *„dacă, potrivit cadrului legal și standardelor minime de calitate aplicabile, rezilierea contractului și evacuarea unui beneficiar persoană cu handicap grav cu drept de asistent personal pot fi dispuse în condițiile descrise în sesizare”*, întrucât ceea ce verifică inspectorii sociali potrivit atribuțiilor ce le revin este respectarea standardelor de calitate și a legislației sociale, nu doar existența unei clauze contractuale. În acest context, constatăm o confuzie între

validitatea contractuală și legalitatea măsurii. Chiar dacă exista o clauză contractuală, trebuia continuată analiza inspectorilor, pentru a clarifica dacă notificarea respectă standardele privind încetarea serviciilor, respectiv, dacă aspectele privind comportamentele imputate doamnei ca fiind perturbatoare sunt manifestări obișnuite ale bolii (demență) pentru care centrul se declarase apt să furnizeze servicii adecvate și dacă au fost întreprinse demersuri pentru identificarea unor soluții alternative de îngrijire ale doamnei înaintea încetării acordării serviciilor și, astfel, dacă a fost asigurată continuitatea îngrijirii, esențială pentru o persoană cu handicap grav.

Aceste aspecte nu rezultă din răspunsul transmis de AJPIS Ilfov. Tot astfel, nu reiese dacă inspectorii sociali au verificat, în mod expres, existența unor demersuri de informare și colaborare cu autoritățile competente în vederea identificării unei soluții adecvate pentru beneficiară, respectiv, dacă au analizat modalitatea în care a fost gestionată continuitatea îngrijirii, în contextul notificării de încetare a serviciilor. Deși aceste elemente au fost ulterior clarificate prin coroborarea informațiilor obținute de instituția Avocatul Poporului de la celelalte autorități implicate în gestionarea cazului, apreciem că lipsa unor referiri explicite la aceste aspecte reprezintă fie o vulnerabilitate a inspecției efectuate de AJPIS Ilfov, fie o insuficiență a răspunsului transmis instituției Avocatul Poporului.

În ceea ce privește verificarea respectării drepturilor persoanei vârstnice cu handicap, apreciem că răspunsul AJPIS Ilfov este limitat la aspecte ce țin de monitorizarea stării de sănătate și acordarea asistenței medicale, fără a răspunde în mod efectiv solicitării Avocatului Poporului privind verificarea respectării drepturilor beneficiarei, inclusiv a dreptului la demnitate, la protecție împotriva oricărui tip de abuz și la continuitatea serviciilor sociale.

Astfel, din răspunsul transmis nu rezultă dacă inspectorii sociali au analizat în mod distinct aspectele privind respectarea demnității beneficiarei sau eventualul tratament inadecvat din partea personalului Centrului asupra unei persoane aflate într-o stare accentuată de vulnerabilitate.

Apreciem, totodată, că o vulnerabilitate semnificativă a inspecției efectuate de AJPIS Ilfov privește verificarea aspectelor referitoare la realizarea și transmiterea înregistrărilor video ale persoanei cu dizabilități beneficiare, răspunsul AJPIS limitându-se la menționarea existenței unui acord privind prelucrarea datelor cu caracter personal, într-un caz în care o persoana vârstnică și cu handicap grav a fost filmată semidezbrăcată, într-un moment de confuzie și vulnerabilitate, iar imaginile au fost transmise aparținătorului pentru a susține necesitatea modificării medicației.

Aspectele învederate Agenției pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov privesc respectarea dreptului la demnitate, la viață privată și la protecția persoanei vulnerabile împotriva unor practici care pot avea caracter degradant sau umilitor. În aceste condiții, **apreciem că verificările ar fi trebuit să vizeze, în mod concret, necesitatea și proportionalitatea realizării unei asemenea înregistrări, în contextul existenței unor proceduri interne privind utilizarea imaginilor beneficiarilor.**

Din coroborarea aspectelor rezultate în urma anchetei efectuate de instituția Avocatul Poporului cu informațiile comunicate de instituțiile sesizate, **rezultă că măsura încetării furnizării serviciilor sociale către doamna [redacted] a intervenit în contextul agravării manifestărilor asociate afecțiunii neurocognitive de care aceasta suferea și al dificultăților întâmpinate de serviciul social în asigurarea unei îngrijiri adecvate nevoilor sale complexe. Cu toate acestea, modul de gestionare a unor aspecte ale relației dintre furnizorul de servicii sociale, beneficiară și aparținătoare, precum și modalitatea de documentare și comunicare a stării beneficiarei, reclamă o analiză atentă din perspectiva respectării drepturilor fundamentale ale persoanelor vulnerabile.**

În aceste condiții, considerăm că soluționarea cauzei prin formularea unor recomandări adresate atât furnizorului de servicii sociale, cât și AJPIS Ilfov, este de natură să contribuie la prevenirea unor situații similare și la consolidarea garanțiilor privind respectarea drepturilor persoanelor aflate în situații de vulnerabilitate.

Față de cele mai sus expuse, apreciind că:

- **rezultatul anchetei evidențiază aspecte relevante din perspectiva respectării dreptului la demnitate, a vieții private și a protecției persoanelor cu dizabilități, fiind necesară adecvarea măsurilor adoptate de Centru în raport cu obligațiile legale și standardele aplicabile în domeniul serviciilor sociale;**

- **răspunsul transmis de AJPIS Ilfov nu permite instituției Avocatul Poporului să evalueze în ce măsură anumite aspecte esențiale au făcut obiectul verificărilor și care au fost concluziile inspectorilor sociali cu privire la acestea. În contextul cazului analizat, această insuficiență relevă necesitatea unei abordări mai aprofundate a situațiilor care implică persoane cu dizabilități cognitive și afecțiuni neurodegenerative, în special sub aspectul respectării demnității, continuității serviciilor și prevenirii riscului de abuz.**

- **prezenta cauză relevă necesitatea consolidării, atât la nivelul furnizorilor de servicii sociale, cât și la nivelul activității de inspecție socială, a mecanismelor destinate protejării demnității, vieții private și interesului superior al persoanelor vârstnice cu dizabilități și afecțiuni neurocognitive, aflate în situații de vulnerabilitate accentuată,**

în temeiul prevederilor art. 59 din Constituția României și ale art. 24 alin. (1) și (2) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea Avocatului Poporului, republicată și în vederea realizării scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului, privind apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice, în raporturile acestora cu autoritățile publice, emit prezenta

### RECOMANDARE

1. conducerea AJPIS Ilfov va dispune măsurile administrative necesare pentru ca, în cazurile privind încetarea furnizării serviciilor sociale și părăsirea unui serviciu social rezidențial de către beneficiari cu dizabilități sau afecțiuni neurocognitive, verificările efectuate de inspectorii sociali, la furnizorii de servicii sociale rezidențiale pentru persoane vârstnice și persoane adulte cu dizabilități, să vizeze, în mod distinct, respectarea dreptului la demnitate, la protecție împotriva abuzului și neglijării, precum și măsurile de asigurare a continuității serviciilor sociale pentru beneficiarii aflați în situații de vulnerabilitate accentuată, iar concluziile acestor verificări să fie consemnate în mod explicit și motivat în actele de control întocmite.

2. conducerea AJPIS Ilfov va analiza oportunitatea includerii, în tematicile de control și în activitatea de îndrumare metodologică desfășurată în raport cu furnizorii de servicii sociale, a unor verificări privind practicile referitoare la realizarea, utilizarea și transmiterea imaginilor beneficiarilor aflați în situații de vulnerabilitate, din perspectiva respectării demnității umane, a vieții private și a drepturilor beneficiarilor serviciilor sociale.

3. conducerea AJPIS Ilfov va comunica instituției Avocatul Poporului, în termen de 30 de zile, măsurile dispuse pentru însușirea prezentei recomandări, precum și modalitatea concretă de implementare a acestora.

AVOCATUL POPORULUI,

Renate WEBER

