

Aprob,

Avocatul Poporului,



Victor Ciorbea

## RAPORT

privind vizita efectuată la Centrul social "Pietricica" Piatra Neamț, județul  
Neamț

### Sumar:

Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul social "Pietricica" Piatra Neamț, județul Neamț, 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

În temeiul art. 14 și art. 29<sup>7</sup> din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în data de 31 martie 2016, a fost efectuată o vizită inopinată la Centrul social "Pietricica" Piatra Neamț, județul Neamț.

La vizită au participat: reprezentanții Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție, [redacted] și [redacted] – Centrul Zonal Bacău); domnul [redacted], medic primar; doamna [redacted], psiholog; domnul [redacted], reprezentant al Asociației Pro Democrația – Piatra Neamț.

Obiectul vizitei l-a constituit verificarea condițiilor de cazare și tratamentul aplicat beneficiarilor din unitatea respectivă.

## 2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul social "Pietricica" Piatra Neamț, județul Neamț este o instituție de asistență socială, fără personalitate juridică (în subordinea Direcției de Asistență Socială Piatra Neamț), înființată, organizată și finanțată potrivit dispozițiilor Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice. Obiectul de activitate este reprezentat de acordarea serviciilor de asistență socială în regim rezidențial pentru vârstnici, precum și a serviciilor prevăzute de legislația în domeniu pentru beneficiarii cantinelor de ajutor social. La momentul vizitei, Centrul avea o capacitate de 102 locuri din care erau ocupate 93, beneficiarii fiind persoane din municipiul Piatra Neamț, cu vârste cuprinse între 65 și 97 de ani.

Din partea Centrului social "Pietricica" Piatra Neamț, au participat la discuții și la vizitarea acestuia domnul [redacted], director și doamna [redacted], coordonator personal specialitate.

În cadrul discuțiilor, domnul [redacted], director, a făcut o scurtă prezentare a situației din Centru, menționând că obiectul de activitate este de acordarea serviciilor sociale de asistare și îngrijire a persoanelor vârstnice, prin asigurarea condițiilor corespunzătoare de îngrijire și hrană, asistență și îngrijire fizică și medicală, activități de socializare și de petrecere a timpului liber, asistență socială, asistență psihologică, asistență și îngrijire spiritual-religioasă.

Serviciile centrului se adresează persoanelor autonome care prezintă o stare de sănătate bună sau marcată de afecțiuni cronice, dar care nu sunt invalidante, fără repercursiuni sau cu repercursiuni reduse asupra capacităților funcționale.

Principalele obiective ale Centrului Social "Pietricica" Piatra Neamț sunt: asigurarea autonomiei și siguranței persoanelor vârstnice îngrijite, oferirea de condiții de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei vârstnice, menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice, stimularea participării persoanelor vârstnice la viața socială, facilitarea și încurajarea legăturilor interumane, inclusiv cu familia persoanelor vârstnice, asigurarea supravegherii și îngrijirii medicale primare, prevenirea și tratarea consecințelor legate de procesul de îmbătrânire.

Pentru a beneficia de serviciile sociale oferite de Centrul Social "Pietricica", persoanele interesate adresează o solicitare scrisă Direcției de Asistență Socială a Municipiului Piatra Neamț, care înregistrează solicitarea, efectuează evaluarea situației socio-psiho-medicale și materiale a solicitantului și înaintează dosarul Comisiei de evaluare a dosarelor. În situația în care potențialul beneficiar al centrului întrunește condițiile de eligibilitate și Comisia de evaluare a dosarelor hotărăște admiterea acestuia în centru, se întocmește decizia de admitere.

Centrul social "Pietricica" a fost înființat în anul 2006, se afla într-o clădire cu 5 nivele (subsol, parter + 3 etaje), care oferea cazare în 52 de camere cu câte două paturi, cu grup sanitar propriu. Se asigurau trei mese zilnic, la care se adăugau suplimente alimentare pentru persoanele care sufereau de diabet sau aveau recomandare medicală pentru regim dietetic. De asemenea, 6 camere de la infirmierie erau dotate cu câte un pat.

Referitor la condițiile de cazare, domnul director, a menționat că erau condiții bune, nu exista supraaglomerare, fiecare beneficiar avea pat propriu și un spațiu suficient asigurării unui trai în condiții bune. Fiecare cameră era dotată cu două paturi, baie proprie și televizor, iar beneficiarii aveau posibilitatea să-și amenajeze camerele conform propriilor gusturi.

Apa rece și curentul electric erau distribuite fără întrerupere în sistem centralizat. Căldura pe timp de iarnă și apa caldă erau asigurate de o centrală proprie. Dezinsecția și dezinsecția generală se realizau de trei ori pe an de o firmă cu care Direcția de Asistență Socială Piatra Neamț a încheiat contract de pretări servicii, iar deratizarea generală se realiza o dată pe an.

Beneficiarii erau persoane autonome, cu vârsta peste 65 de ani, cu domiciliul în municipiul Piatra Neamț, majoritatea aveau aparținători care îi vizitau, iar 21 dintre ei erau susținuți de familii din punct de vedere financiar. Peste vârsta de 85 de ani erau 14 beneficiari, din care 8 femei și 6 bărbați.

Se asigura asistența medicală permanentă, prin intermediul cabinetului medical și a două infirmierii. De asemenea, persoanele vârstnice din centru beneficiau de consultații medicale și de specialitate, precum și de analize gratuite chiar în incinta centrului social, deoarece exista un contract cu o clinică privată – Centrul Medical Asclepion din Piatra Neamț.

Contribuția beneficiarilor era de 822 lei/lună, dar existau și persoane cu situații sociale deosebite care, deși nu puteau să achite contribuția, personal sau prin intermediul familiei, beneficiau de toate serviciile centrului. Pentru persoanele cu situații sociale deosebite, fondurile necesare erau asigurate de la bugetul local al municipiului Piatra Neamț.

Referitor la schema de personal s-a precizat că **erau probleme minore cu lipsa personalului, astfel că la un număr de 93 de beneficiari erau angajate doar 37 de persoane, necesarul fiind de aproximativ 46 de angajați**. Lipsa cea mai mare era la compartimentul asistență medicală, unde **nu erau angajați cu contract de muncă** nici un medic, kinetoterapeut și psiholog. Personalul corespundea cerințelor și cunoștea procedurile de lucru (de admitere în Cămin, PSI, administrare medicamente, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor etc.), însă nivelul salariilor din domeniu era un impediment pentru realizarea de noi angajări sau pentru fidelizarea angajaților.

De asemenea, directorul Centrului a precizat că, deși activitatea Centrului s-a desfășurat corespunzător, **în prezent acesta nu mai are personalitate juridică**, astfel că toate contractele, angajările de personal și evaluarea beneficiarilor se realizează de către Direcția de Asistență Socială Piatra Neamț, ceea ce a determinat creșterea perioadei de rezolvare a unor probleme, precum și întocmirea suplimentară de documente și raportări.

Conform observațiilor psihologului echipei, modul de comunicare a persoanelor abilitate cu informarea echipei a fost eficient, prezentând abilități de comunicare bune. Informațiile cerute au fost date prompt, fără a lăsa loc interpretărilor.

Cu ocazia vizitării Centrului social "Pietricica" Piatra Neamț, s-au constatat următoarele:

- Clădirea centrului era nouă, curată, bine întreținută, era dotată cu lift modern și încăpător, geamuri și uși din termopan, gresie, faianță. Spațiile erau largi și luminoase.

La subsol erau depozitele pentru produse alimentare, spălătoria, depozitul pentru lenjerie, camere pentru călcat lenjeria și pentru întreținerea acesteia. Echipa de vizită a observat aparatura performantă: 7 combine frigorifice de capacitate mare, 4 mașini de spălat de dimensiuni diferite, o mașină de călcat lenjeria. Nu au fost observate urme de mușgai, infiltrații sau mizerie, spațiile fiind foarte curate și bine întreținute.

**La parter** se aflau birourile administrative, clubul sau sala de socializare, capela, sala de mese, bucătăria, o terasă pentru servirea mesei pe timp de vară, un oficiu pentru pregătirea mesei de către beneficiarii Centrului, cabinetul medical, cabinetul de asistență socială și cabinetul psihologic. Tot la parter se afla și izolatorul, unde era cazată o persoană, care la momentul vizitei era sub tratament și supraveghere medicală (i se administrau medicamente prin perfuzie și îi era montată o sondă urinară).

Sala de socializare era o cameră luminoasă, spațioasă, dotată cu aproximativ 100 scaune comode și noi, sistem de sonorizare performant, cu calculator, proiector video, dulapuri pentru cărți, masă cu sucuri și prăjituri. La momentul vizitei unul dintre beneficiari interpreta un cântec popular, iar după acesta alt beneficiar a prezentat o poezie, creație proprie. Din discuțiile cu beneficiarii Centrului, a reieșit că aceștia participă în mod frecvent la astfel de activități, la care se adaugă concursuri și jocuri distractive, organizarea de excursii și plimbări în aer liber, aniversarea zilelor de naștere. Psihologul echipei de vizită a fost de părere că aceste activități au scopul de a preveni degradarea, de a facilita condițiile prosociale, de a consolida relațiile dintre beneficiari, dar și dintre beneficiari și angajați.

Capela era delimitată de sala de socializare și de sala de mese prin pereți mobili de sticlă termopan. Era dotată corespunzător, curată și luminoasă. **Conform opiniei psihologului echipei**, spațiul pentru realizarea activităților religioase ajută persoana vârstnică să trăiască cu seninătate și demnitate ultima etapă a vieții conform credinței fiecărei persoane.

Sala de mese era încăpătoare, dotată cu mese și scaune astfel încât toți beneficiarii puteau servi masa în același timp. Din sala de mese se putea ieși pe o terasă acoperită, dotată cu mese și bănci pentru servirea mesei pe timp calduros.

Bucătăria Căminului era curată, încăpătoare, formată din 3 camere, din care una pentru depozitarea produselor folosite la prepararea mesei, una dotată cu plite și aragazuri, iar una

pentru spălarea veselei. Bucătăria era dotată și cu chiuvete, frigidere, hote, veselă pentru prepararea hranei, mașină automată pentru spălarea veselei, cuptor cu rotisor. La momentul vizitei se pregătea deja hrana pentru masa de prânz. Conform părerii membrilor echipei, bucătăria era foarte bine dotată, iar masa era preparată în condiții de igienă și respecta circuitul alimentar stabilit de Direcția de Sănătate Publică. Meniul era afișat pe hol (la avizier) și la intrarea în sala de mese. La intrarea în sala de mese era plasat la loc vizibil "Caietul de sugestii și reclamații", care nu avea notate reclamații ale beneficiarilor, ci doar câteva sugestii privind diversificarea meniurilor.

Cabinetul medical era, conform părerii medicului echipei, dotat cu aparatura medicală necesară evaluărilor medicale ale beneficiarilor. Aceste evaluări erau efectuate din 6 în 6 luni, cu consemnarea în Foile de observație ale pacienților, atât a parametrilor antropometrici, cât și a diagnosticelor și a tratamentelor medicale. Încadrarea cu opt asistente medicale a Centrului permitea o urmărire atentă medicală a beneficiarilor, atât sub aspectul evoluției clinice, cât și a respectării schemelor terapeutice. Conform observațiilor medicului echipei de vizită, aparatul de urgențe medicale conținea medicamentele necesare rezolvării urgențelor medicale. Cabinetul medical era dotat cu pat pentru consultații, birou, scaun, fișet metalic pentru medicamente, fișet cu geam pentru diverse medicamente și produse sanitare, televizor, dulap pentru fișe și alte documente. Din discuțiile purtate cu asistenta medicală a reieșit că permanența era asigurată de asistentele medicale angajate ale Centrului. Consultațiile medicale și analizele gratuite erau asigurate de diverși medici de la Centrul Medical Asclepion. Referitor la principalele probleme de sănătate, acestea erau de natură cardiologică, neurologică și psihică, cauzate de vârsta beneficiarilor. În cazuri de situații deosebite, personalul de specialitate solicita serviciul de urgențe.

**Centrul nu dispunea de cabinet stomatologic, fiind necesară rezolvarea asistenței stomatologice cel puțin în sistem part-time.**

**La primul etaj** erau camere de locuit doar pentru femei, un oficiu dotat cu aragaz, masă, scaune, chiuvetă, dulapuri și veselă, unde persoanele de pe etaj puteau să-și prepare ceai, cafea, sendvișuri sau alte alimente necesare, în orice moment al zilei.

Membrii echipei de vizită au vizitat câteva camere și au purtat conversații cu unele beneficiare ale centrului. Camerele erau curate, aveau suprafața de aproximativ 30 mp, erau dotate cu baie proprie, instalațiile sanitare funcționau corespunzător, mobilierul era în stare bună. Din discuțiile purtate a reieșit că beneficiarele centrului erau mulțumite de condițiile

oferite, de mâncarea servită, de personalul Centrului și de asistența medicală. Ne-au fost prezentate și câteva din activitățile lor zilnice: lucru de mână (broderie, croșetat, goblen), pictură, îngrijirea plantelor (în camere și în curtea Centrului), vizionare emisiuni preferate la televizor, lectură. De asemenea, au precizat că în legătură cu familiile, primesc vizite și ies la plimbare în curtea Centrului sau la biserica din apropiere. Din discuțiile cu beneficiarii Centrului a mai reieșit că este nevoie de un psiholog care să le acorde consiliere psihologică zilnic. Deși la momentul vizitei **există un psiholog cu contract de prestări servicii, acesta nu putea asigura toate nevoile beneficiarilor.**

**La etajul al doilea** erau camere de locuit doar pentru bărbați, un oficiu dotat cu cele necesare pentru prepararea unor alimente necesare beneficiarilor, în orice moment al zilei. De asemenea, unul dintre beneficiari își amenajase într-o cameră mai mică un atelier de sculptură, unde realiza diverse obiecte artizanale.

Din discuțiile purtate cu beneficiarii de la etajul doi al centrului a reieșit că sufereau de diverse afecțiuni medicale, dar erau mulțumiți de asistența medicală acordată, de hrana primită, de activitățile recreative la care luau parte. La momentul vizitei, un grup de 6 persoane se aflau pe holul etajului, unde jucau table sau citeau ziare. Camerele aveau aceeași configurație ca cele de la etajul întâi, astfel că la intrare era un hol din care se intra în baie și în cameră. Instalațiile sanitare funcționau corespunzător, iar mobilierul era format din două paturi, două dulapuri, masă pentru televizor, televizor, comode pentru depozitarea unor obiecte mici, masă și două scaune. Camerele erau luminoase, aerisite, iar beneficiarii își puteau alege colegul de cameră în funcție de preferințe.

Băile erau curate, în suprafață de aproximativ 4 mp, dotate cu wc, chiuvetă și duș.

**La etajul al treilea** erau cazați beneficiari de ambele sexe, în majoritate soț și soție. Din discuțiile purtate cu personalul Centrului "Pietricica" a reieșit că, pe parcursul anilor, au fost câteva cazuri de căsătorii între beneficiarii centrului.

Beneficiarii s-au declarat mulțumiți de condițiile de cazare, de personalul Centrului, de asistența medicală oferită, precum și de meniul zilnic.

În urma vizitării Centrului social "Pietricica" Piatra-Neamț și a discuțiilor cu directorul Centrului, au reieșit următoarele:

Centrul beneficia de toate utilitățile necesare bunei funcționări, respectiv: apă curentă și canalizare; energie electrică și termică prin grup termic propriu; telefonie și acces internet.

Referitor la fondurile necesare desfășurării activității Centrului, acestea erau asigurate de Consiliul Local al Municipiului Piatra-Neamț, la care se adăugau cotizațiile beneficiarilor.

Serviciile erau acordate cu respectarea standardelor în domeniu, iar persoanele vârstnice erau mulțumite de acestea.

Față de cele expuse, în temeiul art. 29<sup>11</sup> alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, **Avocatul Poporului:**

### **RECOMANDĂ**

**conducerii Centrului social "Pietricica" Piatra-Neamț  
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

**1. a sesiza autoritățile ierarhic superioare în privința:**

- **necesității angajării personalului necesar desfășurării activităților din Centru (psiholog, kinetoterapeut, medic stomatolog);**
- **examinarea oportunității înființării și dotării unui cabinet stomatologic;**
- **analizării oportunității redării personalității juridice a Centrului social "Pietricica", în scopul realizării cu operativitate a diverselor activități din Centru.**

**Bacău, 08.07.2016**