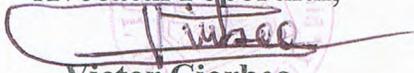


Aprob,

Avocatul Poporului,

  
Victor Ciorbea

## RAPORT

privind vizitele desfășurate la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 1 Băbeni, Centrul de Criză și Respite Care Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 2 Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu, Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni și Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județul Vâlcea

### Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitelor inopinate la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 1 Băbeni, Centrul de Criză și Respite Care Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 2 Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu, Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni și Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județul Vâlcea este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

1. Cadrul general și organizarea vizitelor
2. Constatările rezultate din vizitele efectuate
3. Recomandări

## 1. Cadrul general și organizarea vizitei

În temeiul art. 4, art. 29<sup>3</sup> și art. 29<sup>7</sup> alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în zilele de 27.05.2017, 30.05.2017 și 31.05.2017, au fost efectuate șapte vizite inopinate la: Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr.1 Băbeni, Centrul de Criză și Respitate Care Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 2 Băbeni, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu, Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni și Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județul Vâlcea.

Vizitele mai sus menționate au fost efectuate în completarea vizitei realizată la data de 31.01.2017 la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca (C.R.R.N. Măciuca), județul Vâlcea, urmare a sesizării din oficiu privind situația prezentată în mass-media referitoare la *posibile fapte abuzive/tratamente degradante asupra beneficiarilor centrului*. Precizăm că, la data vizitei din 31.01.2017, **la C.R.R.N. Măciuca se mai aflau, 48 de beneficiari, deoarece în cursul anului 2016 un număr de 49 de beneficiari fuseseră transferați în alte servicii rezidențiale similare. Dintre cei 49 de beneficiari, 47 au fost transferați în perioada noiembrie 2016-decembrie 2016, iar 2 beneficiari într-o perioadă anterioară (04.02.2016 și 11.07.2016).**

Obiectul vizitelor ulterioare l-a constituit verificarea condițiilor de cazare, a tratamentului aplicat beneficiarilor, respectarea drepturilor și libertăților acestora, precum și motivul și modalitatea de efectuare a transferului celor 47 de beneficiari din C.R.R.N. Măciuca în alte 6 centre, având în vedere că transferul s-a realizat într-o perioadă scurtă de timp, imediat după sesizările semnalate de mass-media.

La efectuarea vizitelor au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, domnul \_\_\_\_\_, jurist și dr. \_\_\_\_\_, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție; domnul \_\_\_\_\_, psiholog, consilier din cadrul Centrului zonal București al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție; dr. \_\_\_\_\_, medic psihiatru desemnat de Colegiul Medicilor din România; dr. \_\_\_\_\_, asistent social, colaborator extern, membru al Colegiului Național al Asistenților Sociali; domnul \_\_\_\_\_,

reprezentant al „Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului” – Filiala Regională Craiova.

## **2. Constatările rezultate din vizitele efectuate**

### **a) înființarea și capacitatea centrelor rezidențiale pentru persoanele adulte cu dizabilități**

*În urma vizitelor efectuate s-a constatat că, centrele rezidențiale pentru persoanele adulte cu dizabilități sunt organizate în subordinea D.G.A.S.P.C. Vâlcea. 4 dintre acestea cazau persoane cu dizabilități păstrând capacitatea legală, în timp ce 3 centre funcționau cu depășirea capacității legale de cazare (C.R.R.N. nr. 1 Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, C.I.A. Bistrița).*

Astfel, toate centrele rezidențiale vizitate funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea, fiind înființate prin Hotărâri ale Consiliului Județean Vâlcea (C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, C.R.R.N. Măciuca, C.I.A. Milcoiu, C.I.A. Zătreni), pe baza avizelor de funcționare ale Autorității Naționale pentru Persoanele cu Handicap (C.C.R.C. Băbeni), prin Ordin al Secretariatului de Stat pentru Persoanele cu Handicap (C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni), respectiv prin Hotărâre a Consiliului Local Băbeni (C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni).

Scopul centrelor este de a asigura pe perioadă determinată/nedeterminată persoanelor adulte cu dizabilități servicii de găzduire, asistență medicală, îngrijire, recuperare, reabilitare, reinserție socială, socializare și petrecere a timpului liber.

Capacitatea legală a centrelor și numărul beneficiarilor, la data vizitei:

► **Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihică (C.R.R.N.) Nr. 1 Băbeni (înființat în baza Ordinului Secretariatului de Stat pentru Persoanele cu Handicap din anul 2000): 90 de locuri și 100 de beneficiari** (42 bărbați și 58 femei, 2 beneficiari fiind învoiți). Beneficiarii erau tineri și adulți cu vârste până în 45 de ani, peste 50% dintre ei prezentau retard mintal și boli neuropsihice, toți fiind încadrați în grad de handicap;

► **C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni: 86 de locuri și 88 de beneficiari** (cu vârste între 22 și 82 de ani), înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Vâlcea din anul 2007;

► *Centrul de Criză și Respite Care (C.C.R.C. Băbeni, înființat în baza avizului de funcționare emis de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Handicap din anul 2007: 65 de locuri și 46 de beneficiari;* dintre care 15 beneficiari erau cazați în locația C.C.R.C. Băbeni și 31 în extinderea acestuia (fostul Centru de Recuperare și Reabilitare a Tinerilor cu Afecțiuni Neuropsihiatrice Băbeni – C.R.R.T.A.N.). Conducerea și coordonarea Centrului de Criză și Respite Care (C.C.R.C.) Băbeni era asigurată de C.R.R.N. nr.1 Băbeni;

► *Centrul de Recuperare și Reabilitate Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Măciuca, înființat prin Hotărâre a Consiliului Județean Vâlcea din anul 2004, pe locul fostului Cămin Spital Măciuca, înființat în ianuarie 1971: 50 de locuri și 48 de beneficiari (44 prezenți, 4 erau internați la Spitalul de Psihiatrie din Drăgoești);*

► *Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Milcoiu, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Vâlcea din anul 2014: 44 de locuri, 42 de beneficiari (prezenți 39 beneficiari, doi fiind internați în spital și unul învoit; doi dintre beneficiari erau imobilizați complet la pat, restul fiind semi-dependenți);*

► *Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Zătreni, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Vâlcea din anul 2004: 91 de locuri, 91 de beneficiari (90 prezenți și un beneficiar învoit în comunitate, 89 de beneficiari erau încadrați în grad de handicap, dintre care 2 beneficiari fuseseră transferați de la C.R.R.N. Măciuca la sfârșitul anului 2016);*

► *Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Bistrița, înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Vâlcea din anul 2009: 100 locuri, 109 beneficiari (cu vârste între 20 și 95 de ani). 108 beneficiari erau prezenți, iar unul învoit. Toți beneficiarii erau încadrați în grad de handicap, 36 de beneficiari erau imobilizați la pat.*

#### *b) admiterea și sistarea serviciilor beneficiarilor*

*Urmare a vizitelor efectuate s-a reținut că admiterea beneficiarilor în centre se efectua în baza criteriilor sociale și medicale, pe baza unui contract de furnizare servicii, iar sistarea serviciilor avea loc la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia.*

Potrivit Ordinului M.M.F.P.S.P.V. nr. 67/2015, Standard 2.2, admiterea în centru se realizează cu încheierea unui contract de furnizare servicii. Contractul de furnizare servicii se încheie între centru/furnizorul acestuia și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia. În cazul sistării pe perioadă determinată: la cererea

motivată a beneficiarului; în caz de internare în spital; în caz de transfer în alt centru; în caz de forță majoră); iar în cazul sistării pe perioadă nedeterminată: la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ; la cererea reprezentantului legal; în caz de transfer ; la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile sau se închide; în caz de deces și în cazurile în care nu mai respectă clauzele contractuale.

*Cu privire la încheierea/semnarea contractelor de furnizare servicii se pune problema situației beneficiarilor fără discernământ și implicit fără capacitate de exercițiu, în condițiile în care se desfășurau procedurile pentru identificarea și desemnarea unui reprezentant legal.*

Astfel, reținem că beneficiarii centrelor erau persoane adulte cu dizabilități care aveau domiciliul/reședința pe raza administrativ-teritorială a județului Vâlcea, nu aveau posibilități materiale de asigurare a întreținerii (dovedite prin anchetă socială), erau dependenți de servicii sociale de bază, necesitau servicii specializate de recuperare și îndeplineau criteriile de admitere specifice centrelor.

**Admiterea persoanelor în aceste centre** se efectua în baza următoarelor *criterii sociale și medicale*: necesitau îngrijire medicală permanentă care nu putea fi acordată la domiciliu, nu se puteau gospodări singure, nu aveau întreținători legali sau aceștia nu puteau să le asigure protecția și îngrijirea datorită stării de sănătate sau situației economice și a sarcinilor de familie, nu realizau venituri proprii sau acestea erau insuficiente pentru asigurarea unui trai decent în comunitate, nu aveau locuință, aveau domiciliul pe raza administrativ – teritorială a județului Vâlcea, persoanele aveau vârsta peste 18 ani, aveau handicap fizic din categoria afecțiunilor neurologice (sechele ale unor boli infecțioase ale sistemului nervos central, meningită, encefalită, mielită, encefalomielită) și/sau handicap mental (encefalopatie infantilă sechelară cu retard mental sever și profund, autism), handicap psihic, handicap asociat (retard mental asociat cu deficiențe fizice, senzoriale, epilepsie, tulburări de comportament).

Comisia de Evaluare a Persoanelor cu Handicap Vâlcea **din cadrul Consiliului Județean Vâlcea decidea admiterea în centru** având în vedere atât criteriile de eligibilitate de mai sus, cât și locurile disponibile. Admiterea în centru se realiza în baza **unui contract de furnizare de servicii încheiat între D.G.A.S.P.C. Vâlcea și beneficiar sau, după caz, reprezentantul legal al acestuia**, în care erau stipulate obligațiile furnizorului de servicii

sociale, drepturile și obligațiile beneficiarilor, durata contractului, precum și contribuția beneficiarului pentru serviciile acordate.

**Încetarea serviciilor în centrele vizitate** se realiza la cererea beneficiarilor, precum și în alte condiții cunoscute și acceptate de aceștia (spre exemplu, *pentru perioadă determinată* în caz de internare în spital sau transfer în alt centru/instituție, caz de forță majoră; *pentru perioadă nedeterminată*, la cererea beneficiarului sau la cererea reprezentantului legal, la recomandarea centrului rezidențial dacă nu mai avea capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarilor, în caz de deces a beneficiarului și în cazul în care nu respectau clauzele contractuale).

*Referitor la încetarea serviciilor în centru*, cu titlu de exemplu reținem cazurile a doi beneficiari din C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, care în anul 2016 au fost integrați în familie (pentru ambii beneficiari au fost întocmite decizii de externare și a fost informată comunitatea locală privind sistarea serviciilor acordate pentru aceștia) și un caz de reintegrare în familie, la cererea expresă a beneficiarului.

**c) transferul beneficiarilor din C.R.R.N. Măciuca în perioada noiembrie - decembrie 2016**

*În urma vizitelor efectuate au rezultat următoarele:*

*- referitor la transferarea beneficiarilor din C.R.R.N. Măciuca, fostul șef al C.R.R.N. Măciuca și conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea au motivat verbal că scopul final al transferului a fost creșterea calității serviciilor oferite de unitate, funcționarea unității în condiții de aglomerare, neîndeplinirea standardelor minime de calitate pentru licențiere, fiind necesară efectuarea unor lucrări de igienizare, motive de forță majoră, or în realitate, motivele tranferului beneficiarilor au fost presiunile mediatice și aglomerarea centrului. Mai mult, transferul între centre s-a realizat în baza acordului obținut telefonic din partea centrelor unde urma a se realiza. Ca atare, echipa de vizită a constatat că transferul nu constituia o situație de forță majoră, în condițiile în care dispozițiile legale circumscriu acestei situații cataclismele naturale, incendiile, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului. Referatele privind aprobarea încetării acordării serviciilor de C.R.R.N. Măciuca pe o perioadă determinată au făcut referire numai la faptul că unitatea urma să intre într-un proces de reparații și igienizare, fără a menționa existența aglomerării.*

- transferurile au fost efectuate într-o manieră urgentă, fără a fi solicitat acordul beneficiarilor cu privire la transfer și preferința pentru centrele de destinație.

- criteriile de selecție pentru transferul beneficiarilor au fost cele medicale și sociale, stabilite la nivelul C.R.R.N. Măciuca, precum și faptul că starea de sănătate a unora dintre ei nu mai necesita recuperarea într-un centru de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică (CRRN). În fapt, nu a fost realizată o evaluare medicală și socială a beneficiarilor în urma căreia să fie redistribuiți în diferite centre, ci a existat doar un tabel ce conținea câteva mențiuni pe scurt. În referatul pentru încetarea acordării serviciilor pentru toți beneficiarii, cea mai des întâlnită motivație a fost nevoia de consiliere psihologică, continuarea acordării serviciilor de recuperare și reabilitare.

- deși D.G.A.S.P.C. Vâlcea a afirmat că transferul beneficiarilor a fost efectuat pentru o perioadă determinată, astfel cum rezultă din Referatul C.R.R.N. Măciuca din 29.11.2016, echipa de vizită a constatat că o parte dintre beneficiari fuseseră transferați definitiv.

- din interviurile cu unii beneficiari, a rezultat că aceștia nu au fost informați despre sistarea acordării serviciilor sociale de care beneficiau în C.R.R.N. Măciuca. În plus, procesul-verbal de informare a beneficiarilor nu era însoțit de semnăturile beneficiarilor. Astfel, în cazul unora dintre cei 47 de beneficiari transferați, nu au fost respectate: dreptul de a fi consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc, dreptul de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile.

Din examinarea documentelor se constată întocmirea unui proces-verbal de informare din data de 09.11.2016 a beneficiarilor în privința posibilității și necesității mutării unora dintre ei în alte centre, or referatul comisiei de control a D.G.A.S.P.C. Vâlcea care solicita transferul unor beneficiari era datat din 28.11.2016, fiind ulterior informării beneficiarilor. În plus, referatul șefului de centru de încetare a serviciilor pentru cei 47 de beneficiari era datat din 29.11.2016.

Mai mult, centrul nu stabilise împreună cu beneficiarii modul de soluționare a situației fiecăruia dintre ei (transfer în alt centru, revenire în familie), modul de soluționare a eventualelor refuzuri, iar procesul-verbal referitor la informarea beneficiarilor privind transferul nu cuprindea semnăturile acestora.

Astfel, cei 47 de beneficiari transferați din C.R.R.N. Măciuca au fost repartizați astfel: la Centrul de Îngrijire și Asistență (C.I.A.) Bistrița - 7 beneficiari; la Centrul de Îngrijire și

Asistență Milcoiu - **4 beneficiari**; la Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni - **2 beneficiari**; la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică nr. 2 Băbeni - **4 beneficiari** și la Centrul de Criză și Respitate Care Băbeni - **30 de beneficiari**. Anterior transferurilor, în C.R.R.N. Măciuca erau găzduiți 95 de beneficiari.

Referitor la transferul beneficiarilor, în data de 29.11.2016, directorul executiv al D.G.A.S.P.C. Vâlcea, în baza referatului șefului de la C.R.R.N. Măciuca, a solicitat Serviciului Rezidențial Adulți identificarea de soluții pentru beneficiarii respectivi.

Admiterea în C.R.R.N. nr. 2 Băbeni, C.I.A. Milcoiu, C.I.A. Bistrița și C.I.A. Zătreni, pentru beneficiarii transferați din C.R.R.N. Măciuca a fost dispusă tot de Comisia de Evaluare a Persoanelor cu Handicap Vâlcea, prin emiterea de decizii de admitere în aceste centre pentru fiecare beneficiar. Admiterea beneficiarilor în Centrul de Criza și Respitate Care Băbeni s-a realizat prin dispoziții ale conducerii D.G.A.S.P.C. Vâlcea, datorită faptului că această unitate putea găzdui beneficiari doar pentru o perioadă determinată de timp.

Pentru toți cei 47 de beneficiari au fost emise decizii de încetare a măsurii de găzduire în data de 29.11.2016 (10 beneficiari) și în data de 05.12.2016 (37 beneficiari). La aceleași date, pentru beneficiari au fost emise dispoziții sau decizii de admitere în centrele mai sus menționate.

#### ► *motivele transferurilor*

*Conform afirmațiilor reprezentanților D.G.A.S.P.C. Vâlcea*, mutarea beneficiarilor a fost necesară, deoarece **C.R.R.N. Măciuca funcționa în condiții de aglomerare**, cu nerespectarea standardelor minime de calitate, fapt pentru care se solicitase licență de funcționare pentru o capacitate de 50 de locuri. *Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea* a justificat necesitatea și oportunitatea acordării de servicii beneficiarilor în alte unități, motivând începerea procesului de renovare și igienizare ca **fiind o situație de forță majoră (Ordinul M.M.F.P.S.P.V. nr. 67/2015, Anexa 1, Standard 3.1)**, care avea ca scop final creșterea calității serviciilor oferite de unitate.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea a mai justificat transferul beneficiarilor și prin faptul că starea generală de sănătate a celor 13 beneficiari, transferați la centrele de îngrijire și asistență socială, **permitea ca activitățile de recuperare să se desfășoare într-un centru de îngrijire și asistență (C.I.A.)**, întrucât nu mai era necesară recuperarea lor într-un centru pentru persoane cu afecțiuni neuropsihice (C.R.R.N.). Dintre cei 30 de beneficiari, care se aflau în C.C.R.C. Băbeni, 18 beneficiari au fost anterior internării în C.R.R.N. Măciuca, beneficiari ai

centrului respectiv. De asemenea, s-a menționat că având în vedere faptul că s-au alocat fonduri pentru modernizarea C.R.R.N. Măciuca, perioada de acordare a serviciilor în alte unități de asistență socială pentru cei 47 de beneficiari transferați din C.R.R.N. Măciuca, va fi prelungită până la finalizarea lucrărilor de modernizare a unității.

Începând din luna decembrie 2016, în C.R.R.N. Măciuca s-au desfășurat activități de igienizare și modernizare, iar Consiliul Județean Vâlcea, prin Hotărârea nr. 48/31.03.2017, a dispus alocarea sumei de 118.000 lei pentru continuarea activităților de modernizare la C.R.R.N. Măciuca. În plus, la momentul încetării serviciilor, **C.R.R.N. Măciuca nu dispunea de licență de funcționare din partea Ministerului Muncii și Justiției Sociale.**

**Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea a precizat că restructurarea C.R.R.N. Măciuca era vizată încă din anul 2008, când în urma Hotărârii nr. 35/2008 a Consiliului Județean Vâlcea, s-a aprobat Planul de acțiune pentru implementarea strategiei de dezvoltare a sistemului județean de asistență socială, însă *constatarea necesității reparațiilor și igienizării în cadrul centrului* a fost realizată abia în anul 2016, prin verificările efectuate de Comisia de control din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea la C.R.R.N. Măciuca (conform Referatului nr. 61709/28.11.2016). Prin urmare, comisia a constatat că se impuneau reparații și a solicitat ca o parte dintre beneficiari să fie redistribuiți, pe perioadă determinată la Centrul de Criză și Respite Care Băbeni. Șeful C.R.R.N. Măciuca a solicitat D.G.A.S.P.C. Vâlcea încetarea serviciilor pe perioadă determinată pentru 47 de beneficiari, motivând faptul că **nu erau îndeplinite standardele minime de calitate necesare licențierii, astfel că era necesară efectuarea unor lucrări de igienizare și îmbunătățiri la C.R.R.N. Măciuca** (referatul nr. 61839/29.11.2016, înregistrat la D.G.A.S.P.C. Vâlcea). Centrul urma să intre într-un proces de renovare, reamenajare și igienizare, iar prezența în număr mare a beneficiarilor îngreuna activitatea, fiind renovate și igienizate spații de cazare care nu mai puteau fi utilizate pentru cazarea acestora.**

Referitor la transferul beneficiarilor, echipa de vizită a constatat o fluctuație a transferurilor acestora între diferite centre: spre exemplu, în perioada 2004-2017, după ce inițial s-a încercat o reintegrare familială fără succes, un beneficiar a fost transferat între C.R.R.N. Măciuca și C.R.R.N. Băbeni de cel puțin 7 ori. Transferurile nu aveau la bază o justificare sau un acord scris din partea beneficiarului (transferat de la C. R. R. N. Măciuca la C. R. R. N. Nr. 2 Băbeni; transferat de la C. R. R. N. Nr. 2 Băbeni la C. R. R. N. Măciuca; transferat de la C. R. R. N. Măciuca la C. R. R. N. Nr. 2 Băbeni, etc.).

► **identificarea unităților de asistență socială în care urmau a fi transferați beneficiarii și perioada determinată/nedeterminată a transferării**

În vederea transferului, pentru cei 47 de beneficiari au fost identificate, *pe perioada determinată*, posibilități de găzduire și acordare a serviciilor în unitățile de asistență socială din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea, unități care și-au dat acordul cu privire la posibilitățile de găzduire și acordare de servicii, conform susținerilor D.G.A.S.P.C. Vâlcea. Pentru a asigura găzduirea unor beneficiari din C.R.R.N. Măciuca, pe perioada igienizării/modernizării centrului, D.G.A.S.P.C. Vâlcea a emis Dispoziția nr. 962/01.12.2016, prin care capacitatea unuia dintre centrele la care urmau a se efectua transferurile, respectiv Centrul de Criză și Respite Care Băbeni s-a extins în locația Centrului de Recuperare și Reabilitare a Tinerilor cu Afecțiuni Neuropsihice Băbeni, etajul II.

Transferurile s-au realizat în baza consultării telefonice prealabile cu șefii centrelor, privind numărul beneficiarilor pe care îl pot primi, conform afirmațiilor șefilor de centre. Unii dintre aceștia și-au manifestat preferința ca anumiți beneficiari pe care îi cunoșteau să fie repartizați în centrul pe care îl coordonează. Spre exemplu, șeful centrului C.I.A. Zătreni a menționat membrilor echipei de vizită cazul unui tânăr care și-ar fi exprimat dorința de a fi transferat la C.I.A. Zătreni. Din discuțiile membrilor echipei de vizită cu tânărul a rezultat că acestuia i s-a comunicat că va fi transferat, că a fost o decizie bună și că acest centru este mult mai adecvat nevoilor lui.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea a afirmat că transferul beneficiarilor a fost efectuat pentru o perioadă determinată, însă echipa de vizită a constatat că o parte dintre ei fuseseră transferați definitiv, după cum urmează: la Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița - 7 beneficiari; la Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu - 4 beneficiari; la Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni - 2 beneficiari; la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 - 4 beneficiari. Pentru acești beneficiari au fost încheiate "*contracte*" de furnizare de servicii pe perioadă nedeterminată între centre și beneficiari/reprezentanți legali, în condițiile în care unii beneficiari nu aveau capacitate de exercițiu și nici reprezentanți legali. Pentru ceilalți 30 de beneficiari transferați la Centrul de Criză și Respite Care Băbeni au fost încheiate contracte de furnizare servicii pe perioadă determinată, statutul acestei unități nepermițând găzduirea pentru o perioadă mai mare de 45 de zile.

► **criteriile de selectare a beneficiarilor în vederea stabilirii centrelor unde urmau a fi transferați**

**Selectarea celor 47 de beneficiari transferați s-a realizat**, conform conducerii D.G.A.S.P.C. Vâlcea, **în baza unor criterii stabilite la nivelul C.R.R.N. Măciuca, referitoare la situația medicală și socială, opinia specialiștilor din cadrul unității, afinități între beneficiari.** Criteriile de selectare au fost următoarele: diagnosticul medical, tipul și gravitatea dizabilității; traseul instituțional anterior transferului (alegerea unui serviciu social în cadrul căruia a mai fost asistat); preferințele unora dintre beneficiari și proximitatea noului serviciu social de domiciliul aparținătorilor beneficiarilor (exemplu, membrii personalului din centru au menționat că familia unui beneficiar de la C.I.A. Bistrița a dorit ca acesta să rămână la Bistrița, motivând distanța apropiată de comuna de domiciliu). S-a avut în vedere, de asemenea, ca în timpul procesului de renovare – igienizare de la C.R.R.N. Măciuca să nu rămână beneficiari imobilizați, care necesitau mutarea în diferite spații, în prezent nemaifiind găzduite persoane imobilizate.

► ***încetarea acordării serviciilor de către C.R.R.N. Măciuca***

Încetarea acordării serviciilor la C.R.R.N. Măciuca a fost dispusă pentru toate cele 47 de persoane de Comisia de Evaluare a Persoanelor cu Handicap Vâlcea, din cadrul Consiliului Județean Vâlcea prin emiterea de decizii pentru fiecare beneficiar, în baza documentației întocmite de compartimentul Management de Caz pentru Adulți și Monitorizare Servicii Sociale din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea, **care a avut ca suport Referatul întocmit în data de 29.11.2016 de către fostul șef al C.R.R.N. Măciuca, prin care a fost aprobată “încetarea acordării serviciilor, pe perioadă determinată”, deoarece unitatea urma să intre într-un proces de reparații și igienizare.** Admiterea în C.R.R.N. nr. 2 Băbeni, C.I.A. Milcoiu, C.I.A. Bistrița și C.I.A. Zătreni, pentru beneficiarii transferați din C.R.R.N. Măciuca a fost dispusă tot de Comisia de Evaluare a Persoanelor cu Handicap Vâlcea, prin emiterea de decizii de admitere în aceste centre pentru fiecare beneficiar. Admiterea beneficiarilor în Centrul de Criza și Respitate Care Băbeni s-a realizat prin dispoziții ale conducerii D.G.A.S.P.C. Vâlcea, datorită faptului că această unitate putea găzdui beneficiari doar pentru o perioadă determinată de timp.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea a considerat că, **pentru încetarea serviciilor pentru o perioada determinată, C.R.R.N. Măciuca nu era obligată să stabilească modul de soluționare a situației beneficiarului cu minim 30 de zile anterior datei când se estima încetarea serviciilor.**

Potrivit Standardului 3, indicatorul S3.2 din Ordinul nr. 67/2015 al Ministrului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice „*la recomandarea centrului rezidențial care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide*”, există următoarea obligație a centrului: „*cu minim 30 de zile anterior datei când se estimează încetarea serviciilor, centrul stabilește, împreună cu beneficiarul și Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, pe a cărui rază teritorială își are sediul centrul, modul de soluționare a situației fiecărui beneficiar (transfer în alt centru, revenire în familie pe perioadă determinată, etc.)*”.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea și șefii centrelor vizitate au menționat că *nu au existat cazuri în care beneficiarii au fost aduși fără voia lor, fapt pentru care nu au existat nici cazuri de contestare la instituționalizare.*

► **informarea și consultarea beneficiarilor în privința transferurilor**

Conducerea a precizat că centrul a informat beneficiarii unității în data de 09.11.2016 că vor fi mutați pentru o perioadă determinată în alte unități de asistență socială, deoarece urmau să se desfășoare lucrări de igienizare și renovare. Beneficiarii C.R.R.N. Măciuca au fost informați despre centrele unde urma să continue acordarea de servicii și nu a fost consemnat niciun refuz din partea acestora.

Reținem că informarea beneficiarilor în privința transferului ar fi avut loc în data de 09.11.2016, or referatul comisiei de control a D.G.A.S.P.C. Vâlcea care solicita transferul unor beneficiari era datat din 28.11.2016, fiind ulterior informării beneficiarilor. În plus, referatul șefului de centru de încetare a serviciilor pentru cei 47 de beneficiari era datat din 29.11.2016.

Conform Standardului 3 - Încetarea servicii, indicatorul 3.1. din Ordinul nr. 67/2015 al Ministrului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, Anexa 1 – Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor adulte cu handicap, *Centrul stabilește și aduce la cunoștința beneficiarilor condițiile de încetare/sistare a serviciilor pe perioadă determinată.*

Echipele de vizită au verificat procesul-verbal întocmit în data de 09.11.2016, cu prilejul informării beneficiarilor din C.R.R.N. Măciuca, despre posibilitatea și necesitatea mutării unora dintre ei la alte centre. Sub acest aspect, echipa de vizită a constatat că procesul-verbal încheiat nu avea atașat tabelul cu semnăturile beneficiarilor, fapt care conduce la concluzia că beneficiarii nu au fost informați individual care dintre ei vor fi transferați,

centrul în care urmau să fie mutați în perioada următoare și nici măcar, cu aproximație, momentul transferului.

În cadrul interviurilor, unii beneficiarii au precizat că nu au fost consultați cu privire la transfer.

Echipa de vizită a constatat că majoritatea beneficiarilor transferați nu au fost informați, consultați și nici pregătiți pentru mutare. În privința acestui aspect, se impunea comunicarea deciziei despre locul unde vor fi mutați și examinarea soluției în cazul unor posibile refuzuri ale beneficiarilor de a fi transferați. În acest sens, conform Standardului 1 - Informare, indicatorul S1.4 din Ordinul M.M.F.P.S.P.V. nr. 67/2015 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, Anexa 1 – Standarde minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor adulte cu handicap, „Centrul realizează informarea continuă a beneficiarilor/reprezentanților legali/reprezentanților convenționali, asupra activităților/serviciilor derulate, procedurilor utilizate, precum și a oricăror aspecte considerate utile”.

Deși din documentele prezentate și din discuțiile purtate cu personalul centrelor vizitate, a rezultat că, până la data efectuării vizitei, **nu au existat contestații scrise** referitoare la măsurile de încetare a serviciilor pentru beneficiarii C.R.R.N. Măciuca și nici la deciziile de acordare a serviciilor de recuperare în alte unități de asistență socială. **Din interviurile realizate de echipa de vizită cu beneficiarii a rezultat că în fiecare din centre au existat beneficiari care și-au exprimat nemulțumirea în legătură cu neinformarea asupra transferului.** Cu titlu de exemplu, o beneficiară a menționat că nu a fost anunțată despre transfer decât în ziua realizării acestuia. O beneficiară din alt centru a declarat că nu a fost consultată cu privire la transfer, în timp ce în cazul altor beneficiari, aceștia fuseseră informați asupra transferului chiar în ziua efectuării acestuia.

#### *d) reintegrarea socială*

*Din verificările efectuate a rezultat numărul extrem de redus al celor reintegrați în familie (spre exemplu, 2 persoane din C.R.R.N. nr. 1 Băbeni, iar în C.I.A. Milcoiu, în perioada 2007-2017 s-a înregistrat un singur caz de reintegrare în familie), raportat la numărul beneficiarilor admiși în cele 7 centre (524 persoane).*

În fiecare dintre unitățile de asistență socială vizitate, **reintegrările în familie erau extrem de puține.** O explicație a acestui fapt ar putea fi **durata îndelungată a măsurilor de protecție a beneficiarilor** și, uneori, **durată limitată a integrărilor în familie.** Spre exemplu:

- cazul unui tânăr în vârstă de 29 de ani, fost beneficiar al C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, care a fost reintegrat în familie, dispunându-se încetarea măsurii de găzduire în anul 2016. La data vizitei, tânărul se regăsea pe lista beneficiarilor C.C.R.C. Băbeni, unde fusese internat în luna aprilie 2017, prin Dispoziția directorului D.G.A.S.P.C. Vâlcea;
- cazul unei beneficiare, instituționalizată de la vârsta de 3 ani, care reluase legătura cu familia, mersese în vizită la părinții săi pentru câteva zile, însă nu exista posibilitatea reintegrării în familie datorită condițiilor materiale precare și a stării de sănătate a părinților;
- cazul unui beneficiar al cărui traseu instituțional nu se putea reconstitui cu precizie (la dosar nu existau decizii, dispoziții oficiale de internare în instituții de asistență socială, cu excepția celor de încetare a serviciilor la C.R.R.N. Măciuca și admitere la C.I.A. Milcoiu);
- cazurile a patru beneficiari transferați de la C.R.R.N. Măciuca, care necesitau permanent asistență și supraveghere, și nu aveau aparținători care să îi poată lua în grijă.

Din verificarea documentelor prezentate de conducerea C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni a rezultat că în anul 2016 doi beneficiari au fost integrați în familie. Pentru ambii beneficiari au fost întocmite decizii de externare și au fost informate autoritățile locale privind sistarea serviciilor acordate pentru aceștia. **În C.I.A. Milcoiu, în perioada 2007 – 2017, s-a înregistrat un singur caz de reintegrare în familie, la cererea expresă a beneficiarului.**

*e) beneficiari proveniți din sistemul de protecție a copilului*

**Cu privire la beneficiarii centrelor s-a constatat că o mare parte dintre beneficiari proveneau din sistemul de protecție a copilului, iar unii dintre ei nu aveau desemnați reprezentanți legali din cauza neidentificării de către autoritățile locale a acestora. Mai mult, se pune problema existenței discernământului și implicit a capacității de exercițiu al unora dintre beneficiari, în condițiile în care se desfășurau procedurile pentru identificarea și desemnarea unui reprezentant legal.**

**În cele 7 centre vizitate, cei mai mulți dintre beneficiarii transferați (40 dintre cei 47) proveneau din sistemul de protecție a copilului, care fuseseră abandonati din copilărie și au crescut în instituții de protecție de zeci de ani fiind transferați în centre rezidențiale pentru adulți, la împlinirea vârstei de 18 ani (28 dintre cei 30 de beneficiari transferați la**

Centrul de Criză și Respite Care Babeni; 1 dintre cei 2 beneficiari transferați la Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni; 4 dintre cei 7 beneficiari transferați la Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița; cei 4 beneficiari transferați la Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu; 3 dintre cei 4 beneficiari transferați la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 Băbeni).

La data vizitei un număr de 20 de beneficiari cazati la C.R.R.N. Măciuca proveneau din sistemul de protecție a copilului, dintre aceștia doar 3 aveau capacitatea și solicitau ieșirea în comunitate. În celelalte cazuri, aparținătorii nu îi puteau îngriji datorită unor condiții obiective (lipsa condițiilor materiale, stare de sănătate precară), iar autoritățile publice locale din localitățile de domiciliu ale beneficiarilor nu reușeau să le desemneze reprezentanți legali sau să le ofere servicii adecvate.

*f) mediul de viață al beneficiarilor*

În urma vizitei în centre s-au constatat numeroase deficiențe, sub aspectul condițiilor de cazare și igienă (uși rupte, instalații sanitare nefuncționale, geamuri sparte), aglomerare (C.R.R.N. Băbeni); mobilier vechi, grupuri sanitare defecte și camere nepersonalizate; saltele uzate (C.C.R.C. Băbeni); număr mare de paturi instalate în camere, camere nepersonalizate (C.R.R.N. Măciuca); existența igrasiei, a ferestrelor deteriorate și a instalațiilor sanitare cu grad avansat de uzură (C.I.A. Bistrița), dar și unele aspecte pozitive.

*Cât privește deficiențele constatate reținem următoarele aspecte :*

*Referitor la gradul de ocupare: la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Măciuca, deși se diminuase numărul beneficiarilor, în unele camere rămăseseră instalate același număr mare de paturi (4 -7 paturi), reamintind sub acest aspect existența unui număr mare de beneficiari în camere înainte de realizarea transferului beneficiarilor, în total fiind 95 de beneficiari ; la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Nr. 1 Băbeni, aglomerare în toate dormitoarele vizitate (dotate cu câte 6-7 paturi), nefiind respectat Modulul IV Mediul de viață, Standardul 3 – Cazare, indicatorul S3.1. din Anexa 1 a Ordinului nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V. privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități („Dormitorul/camera personală permite amplasarea a maximum 3 paturi și a mobilierului minim. Pentru fiecare beneficiar se alocă 6 m<sup>2</sup> în dormitor/cameră personală”; Astfel, nu era încă respectat Modulul IV Mediul de viață,*

Standardul 3 – Cazare din Anexa 1 a Ordinului nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V. privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

*Referitor la igienizare:* la Centrul de Criză și Respite Care Băbeni, grupul sanitar nu era curat, încă de la intrarea în centru, se simțea un miros dezagreabil. Grupul sanitar era comun, nefiind asigurată intimitatea beneficiarilor la utilizarea lui; la CIA Bistrița, igiena nesatisfăcătoare a grupurilor sanitare de la parter, acestea având un miros pestilential; la grupul sanitar comun amplasat la parterul clădirii erau necesare unele lucrări de reparații ale tavanului, care prezenta o porțiune de igrasie, ale ferestrei și ale instalațiilor sanitare care aveau un grad avansat de uzură.

*Referitor la dotarea centrelor:* la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Nr. 1 Băbeni și la Centrul de Criză și Respite Care Băbeni, unele uși de pe holuri și ușile de acces în camere aveau geamurile lipsă; unele cabine de wc aveau ușile rupte sau lipsă, iar instalațiile sanitare nu erau funcționale în totalitate, mobilierul din dotare era vechi și degradat.

*Referitor la personalizarea camerelor:* la Centrul de Criză și Respite Care Băbeni, aspectul camerelor era însă unul neprimitor, era necesară personalizarea acestora și refacerea pavimentului în unele dintre ele; la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Măciuca, camerele nu erau personalizate, cu excepția camerelor nr. 8 și nr. 9 de la etajul 1; la Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni, dormitoarele erau personalizate conform preferințelor beneficiarilor, cu obiecte personale ale acestora, mobilate corespunzător, aveau pardoseală aderentă, călduroasă și ușor de igienizat (parchet), erau zugrăvite în culori calde.

În centrele vizitate au fost constatate și unele **aspecte pozitive în privința condițiilor de cazare**. Cu titlu de exemplu :

- camerele erau curate, luminoase, erau mobilate corespunzător și pe alocuri personalizate. Beneficiarii erau repartizați în camere cu respectarea criteriilor de separație, fiecare beneficiar dispunea de spațiu și mobilier adecvat și adaptat (pat, noptieră, dulap, televizor, etc.) conform standardelor. Camerele aveau pavimentul din parchet, erau zugrăvite, erau încurajate dorințele de personalizare a camerelor, beneficiarii fiind sprijiniți în crearea unei atmosfere intime, prin decorarea cu obiecte personale. Grupurile sanitare erau igienizate, în număr suficient, separate pe sexe, adaptate cerințelor persoanelor cu dizabilități. Beneficiarii cu patologie neurologică sau locomotorie, care necesitau ajutor total sau parțial pentru

deplasare, erau cazați la parter, iar intrarea în centru era prevăzută cu rampă de acces pentru persoanele cu handicap locomotor (*Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 Băbeni*);

- grupurile sanitare erau igienizate, în număr suficient, separate pe sexe, adaptate cerințelor persoanelor cu dizabilități. Centrul avea amenajat un club dotat cu jocuri, cărți, televizor, biciclete medicale (*Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni*);

- unii beneficiari aveau propria bicicletă, cu care se puteau plimba (*Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni, C.I.A. Zătreni*);

- spații igienico-sanitare suficiente, accesibile, separate pe sexe, adaptate cerințelor persoanelor cu dizabilități (*C.I.A. Bistrița*);

- de la ultima vizită a reprezentanților instituției Avocatul Poporului (30.01.2017), se efectuaseră lucrări de igienizare și amenajare a spațiilor, astfel încât să fie asigurat un minim de confort și de igienă pentru fiecare beneficiar; pavilionul în care erau cazați beneficiarii era decorat cu desene și obiecte artizanale; fusese amenajată o cameră de socializare, dotată cu un calculator cu modem și conexiune la internet, unde beneficiarii aveau posibilitatea să asculte muzică, să vizioneze filme și să acceseze internetul; au fost luate măsuri pentru suplimentarea mobilierului din camere. Astfel, în dormitoarele vizitate erau noptiere și dulapuri noi, necesare pentru păstrarea obiectelor și bunurilor personale ale beneficiarilor. (*C.R.R.N. Măciuca*);

- accesul beneficiarilor era facilitat de rampe, ascensor, toaletele erau adaptate nevoilor speciale ale persoanelor cu dizabilități. Existau beneficiari imobilizați în scaune cu roțile, pentru ei fiind amenajate rampe de acces (*C.I.A. Milcoiu și la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni*).

### **g) igiena personală și starea beneficiarilor**

*Urmarea vizitelor efectuate s-a constatat insuficiența produselor igienico-sanitare, lipsa îmbrăcăminții personale în cazul unor beneficiari, precum și aspectul fizic al unor beneficiari care aveau părul tuns scurt.*

Astfel, în **C.R.R.N. Băbeni și C.I.A. Bistrița, echipa de vizită a constatat că unii beneficiari nu dețineau îmbrăcăminte personală; în cadrul interviurilor unii beneficiari**

**au declarat că nu dețin materiale igienico-sanitare suficiente, aspect confirmat în cadrul vizitei din observarea dulapurilor personale goale**

Centrele vizitate asigurau igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei personale și a hainelor, dispunând de spălătorii dotate corespunzător.

În alte centre beneficiarilor li se asigurau obiectele necesare efectuării igienei personale (săpun, șampon, periuță de dinți, pastă de dinți, etc.) îmbrăcăminte, lenjerie și încălțăminte proprie. Erau îmbrăcați în haine curate, de zi, adaptate temperaturii mediului și vârstei.

Beneficiarii imobilizați la pat erau supravegheați mai atent, fiind repartizați în camere astfel încât fiecare infirmier să aibă aproximativ același număr de beneficiari dependenți, pentru care să aibă timp suficient (C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni). Beneficiarii erau ajutați în realizarea activităților de bază ale vieții de către infirmiere calificate, declarându-se mulțumiți de personalul de îngrijire și de atitudinea adecvată a acestora (C.I.A. Zătreani). Beneficiarii care nu se puteau îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în scaun rulant, deplasare în interiorul camerei) primeau ajutor zilnic, acordat de personalul de îngrijire – infirmieri, sub supravegherea asistenților medicali. Beneficiarii cu probleme de continență erau toaletați ori de câte ori era nevoie, toate centrele fiind aprovizionate cu scutece de unică folosință. *Nu au fost identificați beneficiari cu escare sau alte leziuni cutanate care să probeze o eventuală îngrijire deficitară.*

Membrii echipei au constatat că unii beneficiari erau tunși scurt. Medicii din echipa de vizită au efectuat un control prin sondaj și nu au fost identificate boli parazitare transmisibile ale tegumentelor sau fanerelor (scabie, pediculoză etc.).

***h) asigurarea alimentației beneficiarilor și consultarea acestora la stabilirea meniurilor***

*Referitor la alimentația asigurată beneficiarilor și spațiile de servire a hranei echipa de vizită a constatat că acestea respectau normele legale în materie, însă unii beneficiari necesitau sprijin în servirea hranei.*

Centrele asigurau o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii, dețineau spații speciale destinate preparării și păstrării alimentelor, se respectau normele igienico-sanitare și de siguranță prevăzute de legislația în vigoare.

Alimentația corespundea normelor legale sub aspect caloric, calitativ și cantitativ, era diversificată de la o zi la alta, fiecare beneficiar primea câte trei mese pe zi și două gustări. Se respectau dieta și recomandările medicului specialist în cazurile speciale. Erau prelevate probe din mâncarea preparată, acestea fiind păstrate 48 de ore în frigider în conformitate cu normele legale.

În toate centrele vizitate a fost verificat meniul și membrii echipei au constatat că întocmirea acestuia se realiza cu consultarea beneficiarilor. S-a discutat cu mai mulți beneficiari despre întocmirea meniului și aceștia au menționat că *se ține cont de preferințele lor, declarându-se mulțumiți de calitatea și cantitatea hranei primite*. Beneficiarii primeau trei mese pe zi și două gustări, iar la C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, trei mese și trei gustări, o gustare fiind oferită la ora 21<sup>00</sup>, datorită faptului că masa de seară era servită la ora 18<sup>00</sup>. Beneficiarii cu dizabilități erau asistați de infirmiere în timpul servirii meselor, cu excepția unei situații observate în timpul vizitei la **C.I.A. Bistrița, când un beneficiar întâmpina dificultăți în a-și porționa hrana servită. Echipa de vizită a considerat că personalul de îngrijire trebuia să ofere mai multă atenție beneficiarilor care aveau nevoie de ajutor pentru a se hrăni.**

#### ***i) acordarea asistenței medicale de specialitate***

*Din vizitele efectuate a rezultat că centrele rezidențiale vizitate asigurau asistența medicală prin medici generalişti iar urgențele erau acordate în unitățile medicale din județul Vâlcea. Cabinetele medicale erau dotate corespunzător și păstrau documentele medicale ale beneficiarilor. Existau deficiențe în ceea ce privește igiena și sănătatea orală a beneficiarilor în C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, era necesară perfecționarea personalului medical prin programe-cursuri pentru acordarea primului ajutor în cazuri de urgență și se impunea efectuarea screening-ului periodic și examinarea oportunității vaccinării beneficiarilor împotriva infecției cu virus hepatic B.*

La C.R.R.N. Nr.1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, C.R.R.N. Măciuca, C.I.A. Bistrița asistența medicală era asigurată de medicii generalişti, care asigurau serviciile medicale și în centrele C.I.A. Zătreni și în C.I.A. Milcoiu, o zi pe săptămână. **La data vizitelor erau vacante 5 posturi de medici (CRRN nr. 1 Băbeni-2 posturi; CRRN Măciuca-1post; CIA Zătreni-1 post; CIA Bistrița-1 post).**

Serviciile de asistență medicală primară erau asigurate de către medicii de familie la care erau înscriși beneficiarii, iar supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor și supervizarea

administrării tratamentului prescris de medicii specialiști erau efectuate de medicii generaliști angajați ai centrelor respective. Cabinetele medicilor de familie erau situate în aceeași localitate sau în localitățile din vecinătate, în apropierea centrelor unde erau cazați beneficiarii.

Toate centrele vizitate aveau amenajate cabinete medicale unde se păstrau documentele medicale ale beneficiarilor și unde se acordau servicii medicale. Dotarea cabinetelor medicale cu aparatură (tensiometru, stetoscop, glucometru, trusă mică chirurgie, cântar etc.) și mobilier (canapea consultații, dulap medicamente, birou, scaune etc.) respecta prevederile Ordinului nr. 153/2003 al Ministerului Sănătății și Familiei pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale. De asemenea, aveau aparate de urgență dotate cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal prevăzut de actul normativ menționat.

Beneficiarii din centrele rezidențiale vizitate aveau întocmite fișe medicale completate la zi cu rezultatul consultațiilor medicale, monitorizarea funcțiilor vitale, rezultatele analizelor medicale, etc. Fișele medicale aveau atașate bilete de ieșire din spital și scrisori medicale de la medicii specialiști.

**Existau centre care nu aveau amenajate și dotate săli de kinetoterapie și nici personal calificat angajat (C.R.R.N. Măciuca, C.C.R.C. Băbeni, C.I.A. Zătreni), nerespectându-se prevederile Modulului III Activități/servicii, Standard 3 Recuperare/reabilitare funcțională, indicatorii S3.2 și S3.3. din Ordinul nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V. privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.**

Unitățile de asistență socială vizitate dispuneau de proceduri privind informarea beneficiarilor/reprezentanților legali la admiterea în centre, referitor la drepturile și modalitățile legale de acordare a asistenței medicale, **însă nu trebuie omis că cei mai mulți beneficiari erau lipsiți de discernământ, procedurile pentru desemnarea reprezentanților legali erau în derulare, iar conținutul procedurilor era dificil de parcurs și de înțeles pentru ei.**

Evaluarea medicală inițială a beneficiarilor admiși în centru era efectuată la cabinetul medical de către medicul centrului sau asistentul medical de serviciu și cuprindea o examinare generală a stării de sănătate și întocmirea documentelor medicale. În termen de 7-10 zile beneficiarii erau prezentați pentru înscriere la medicul de familie. Beneficiarul admis în centru conform criteriilor de admitere, era evaluat din punct de vedere al statusului biopsihosocial,

stării de sănătate și gradului de autonomie păstrată, capacității de comunicare, nivelului de educație, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (alcool, tutun, etc.). Dacă la controlul inițial era identificată sau suspectată o afecțiune care depășea sfera de competență a medicului centrului sau a medicului de familie, beneficiarul era trimis, pentru examene de specialitate și pentru efectuarea unor investigații suplimentare, la spitalele din localitățile Râmnicu Vâlcea, Drăgășani, Horezu, Bălcești etc.

Personalul medical calificat (medic și asistenți) asigura supravegherea stării de sănătate, administrarea tratamentului și efectuarea îngrijirilor conform recomandărilor medicilor curanți, precum și vizita medicală zilnică și triajul epidemiologic al tuturor beneficiarilor.

Centrele facilitau accesul neîngrădit al beneficiarilor la servicii medicale de specialitate acordate în unități medicale din județul Vâlcea (Spitalul Județean de Urgență Râmnicu Vâlcea, Spitalul Municipal Drăgășani, Spitalele Orășenești Bălcești și Horezu etc.). Beneficiarii erau transportați la aceste unități medicale cu autoturisme din dotarea centrelor sau cu microbuze din dotarea D.G.A.S.P.C. Vâlcea, fiind însoțiți de personal medical calificat.

Conform celor relatate de conducerea fiecărui centru vizitat, serviciile stomatologice pentru beneficiari erau asigurate de cabinete stomatologice din localitate (C.I.A. Zătreni) sau de către cabinetul stomatologic din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea, dar din cele constatate de medicii echipei de vizită **existau deficiențe în ceea ce privește igiena și sănătatea orală a beneficiarilor (dentiție cu lipsuri, carii, etc)** la C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni.

Personalul medical al unui singur centru vizitat (C.I.A. Milcoiu) participase la efectuarea unor cursuri pentru acordarea primului ajutor calificat în caz de urgență, **restul centrelor vizitate neavând prevăzut în programul de perfecționare a personalului medical efectuarea unor astfel de cursuri (C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. nr. 1 Băbeni, C.R.R.N. nr. 2 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.I.A. Zătreni, C.I.A. Bistrița)**. Analizele medicale recomandate de medici beneficiarilor erau efectuate la laboratoare din județul Vâlcea (Drăgășani, Bălcești, Râmnicu Vâlcea sau Horezu), în baza biletului de trimitere emis de medicul de familie sau medicul specialist, iar rezultatele acestora erau atașate la fișele medicale.

Persoanele cazate în centrele vizitate beneficiau de medicamente gratuite în baza unei prescripții medicale eliberate de medicul centrului, medicul specialist sau de medicul de

familie la care erau înscriși beneficiarii. Medicamentele care nu erau incluse în listele pentru medicamente compensate erau achiziționate lunar de către D.G.A.S.P.C. Vâlcea, conform necesarului întocmit de către personalul medical al fiecărui centru. Echipa de vizită a constatat că medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de siguranță, la cabinetul medical sau în punctele farmaceutice amenajate la nivelul fiecărui centru, în recipiente etichetate cu numele fiecărui beneficiar și erau distribuite, conform prescripției medicale, de către asistenții medicali de serviciu. Au fost prezentate echipei de vizită documente care atestau proveniența și gestionarea medicamentelor în fiecare centru (fișe de stoc, condică de medicamente, etc.).

Medicamentele psihotrope și neuroleptice erau păstrate în condiții de siguranță în fișete metalice separate, prevăzute cu sisteme de închidere, conform legislației în vigoare. Din verificarea documentelor medicale puse la dispoziția echipei de vizită a reieșit că *tratamentul administrat beneficiarilor era în concordanță cu protocoalele de tratament pentru afecțiunile respective, neexistând suspiciuni de supradozare medicamentoasă.*

La C.R.R.N. Nr.1 Băbeni erau înregistrați mai mulți beneficiari diagnosticați cu hepatită cronică de etiologie virală **(20 de cazuri cu virus hepatic B și două cazuri cu virus hepatic C).** Centrul dispunea de un izolator cu grup sanitar propriu, pentru managementul bolilor infecto-contagioase nou apărute și diagnosticate. **Având în vedere numărul mare de beneficiari cunoscuți cu infecție cu virus hepatic B și C, medicii din echipa de vizită au recomandat efectuarea screening-ului periodic pentru aceste afecțiuni și examinarea oportunității vaccinării beneficiarilor împotriva hepatitei cu virus B.**

C.R.R.N. Măciuca dispunea de un izolator pentru boli infecto-contagioase cu două paturi, în care era cazat **un pacient cu antecedente de TBC pulmonar,** externat recent de la Spitalul de Pneumoftiziologie Mihăești, județul Vâlcea.

#### ***j) contenționarea și izolarea beneficiarilor***

*Sub acest aspect, reținem că în anul 2016 în centrele de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică se efectuaseră contenționări, aspect rezultat și din întrevederile cu beneficiarii, iar în anul 2017 nu au mai fost efectuate, urgențele psihiatrice majore fiind transferate la spitale pentru asistență medicală specializată. Registrele măsurilor de izolare și contenționare nu erau întocmite și completate **conform normelor legale. Împotriva unora dintre beneficiarii C.R.R.N. Măciuca fuseseră aplicate măsuri de contenționare prin legarea cu lanțuri și curele, conform susținerilor unor foști beneficiari ai centrului.***

Din documentele prezentate echipei de vizită a reieșit faptul că s-au efectuat contenționări după cum urmează: C.R.R.N. Măciuca (22 de contenționări în anii 2015 – 2016), C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni (două contenționări în anul 2014), C.C.R.C Băbeni (două contenționări în anul 2015) și C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni (două contenționări în anul 2016). *Conținutul s-au efectuat cu aparate omologate și avizate de Ministerul Sănătății, de tip Segufix aflate în dotarea centrelor.*

La cabinetul medical al fiecărui centru de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică în care au fost efectuate contenționări, exista **Registrul măsurilor de izolare și contenționare însă acesta nu era întocmit și completat potrivit prevederilor legale cuprinse în Ordinul nr. 488/2016, art. 9 alin. (11) pentru aprobarea Normele de aplicare a Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002 (ora și minutul instituirii măsurii restrictive, gradul de restricție, circumstanțele și motivele care au stat la baza dispunerii măsurii restrictive, numele medicului care a dispus măsura restrictivă, numele membrilor personalului medical care au participat la aplicarea măsurii restrictive, prezența oricărei leziuni fizice suferite de pacient sau personalul medical în legătură cu aplicarea măsurii restrictive, ora și minutul fiecărei vizite de monitorizare a pacientului cu precizarea valorilor funcțiilor vitale, îndeplinirii nevoilor fiziologice sau altor nevoi, după caz, ora și minutul ridicării măsurii restrictive).**

*În centrele de îngrijire și asistență socială (C.I.A.) vizitate nu s-au efectuat niciodată contenționări.*

La C.R.R.N. Măciuca anterior contenționările s-au făcut la indicația medicului generalist angajat al centrului, iar la C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni și C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, la indicația sau cu supervizarea medicului psihiatru angajat al C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni.

În anul 2017 nu au mai fost efectuate contenționări în centrele de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică, urgențele psihiatrice majore fiind transferate la Spitalul de Psihiatrie Drăgoești, pentru asistență medicală specializată.

În urma examinării clinice a beneficiarilor din toate centrele vizitate, de către medicii din echipa de vizită, nu au fost identificate leziuni recente sau mărci traumatice care ar fi putut avea drept cauză aplicarea abuzivă a măsurii contenționării.

În cadrul interviurilor, unii beneficiari au făcut referiri în legătură cu contenționările efectuate la C.R.R.N. Măciuca. Astfel: un beneficiar a menționat că "unii erau legați de picior și de pat cu o curea dimineța pentru că nu erau cumiți (spărgeau geamurile, aruncau lenjeria pe fereastră)", altul a precizat că "erau legați doar bolnavii care făceau rău". **De asemenea, din**

cele relatate de către unii beneficiari transferați de la C.R.R.N. Măciuca a rezultat că ar fi existat în trecut cazuri de „legare de pat cu lanțul cu lacăt sau șufa”.

*k) decesele beneficiarilor din centrele vizitate și circumstanțele care au condus la decesul unor beneficiari din C.R.R.N. Măciuca în cursul anului 2016*

*Din vizitele efectuate a rezultat că, în perioada 2015-2017 în cele 7 centre rezidențiale au fost înregistrate 40 de decese. Conform documentelor, decesele survenite în perioada 2015 – 2017 au avut drept cauze vârsta înaintată a beneficiarilor, complicațiile bolilor cronice de care sufereau aceștia (hipertensiune arterială, diabet zaharat, bronhopneumopatie cronică obstructivă, cord pulmonar cronic, sechele accident vascular cerebral, tetrapareză spastică, cardiopatie ischemică cronică etc.) sau afecțiuni acute survenite pe fondul afecțiunilor cronice preexistente (accident vascular cerebral, infarct miocardic acut, infarct entero-mezenteric, bronhopneumonie acută etc.).*

**În cazul unor decese medicii au fost cei care au decis asupra necesității sesizării organelor de cercetare penală.** Menționăm că potrivit Standardului 3.S4.3 (Secțiunea 5), din Ordinul M.M.F.P.S.P.V. nr. 67 din 21 ianuarie 2015 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, **centrul informează instituțiile competente cu privire la toate incidentele deosebite petrecute în centru. În situații deosebite, când există suspiciuni asupra cauzelor decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.).** Notificarea se realizează în maxim 24 de ore de la producerea incidentului. Notificările transmise către instituțiile publice se consemnează în registrul de evidență a incidentelor deosebite. **Față de dispozițiile legale menționate, apreciem necesar ca centrele să sesizeze organele competente (parchet, poliție) în toate cazurile de deces, astfel că se impune modificarea legislației actuale, care în prezent reglementează sesizarea organelor competente numai în cazul suspiciunilor asupra cauzelor deceselor.**

Astfel, în centrele **C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni și C.C.R.C. Băbeni** nu au fost înregistrate decese ale beneficiarilor în perioada 2015-2017.

În anul 2015, la **C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni s-au înregistrat 4 decese**, 3 în centru și unul în spital. În anul 2016 au fost înregistrate **3 decese**, unul în spital și două în centru, iar în anul 2017 **surveniseră, până la data vizitei, două decese în centru.**

În **C.R.R.N. Măciuca s-au înregistrat 4 decese în anul 2016 și 5 decese în anul 2015**, iar conform documentelor prezentate, decesele au survenit în urma unor cauze legate de patologia cronică a beneficiarilor (sechele encefalopatie infantilă, demență senilă) sau în urma unor afecțiuni medicale acute (accident vascular cerebral, infarct miocardic, etc). În anul 2017, până la data vizitei, nu au fost înregistrate decese ale beneficiarilor. În cazul a două decese survenite în centru în anul 2016, au fost anunțate organele de poliție, care s-au deplasat la fața locului împreună cu medicul de familie și conform proceselor-verbale întocmite nu s-au constatat leziuni ale beneficiarilor decedați, care să certifice o moarte suspectă sau violentă și nu s-a dispus înaintarea cazurilor către medicina legală pentru efectuarea necropsiei. **Pentru celelalte decese înregistrate în anul 2016, medicul care a constatat decesul, a considerat că nu era necesară anunțarea organelor de poliție, apreciind că decesele survenite se datorau patologiei cronice a beneficiarilor.**

La C.R.R.N. Măciuca au fost consultate procesele-verbale la schimbul de tură al ofițerilor de serviciu, verificându-se modul în care au fost consemnate informațiile referitoare la decesele beneficiarilor din anul 2016 (circumstanțele producerii, acordarea primului ajutor, modul de acțiune al personalului de serviciu, apelarea Serviciului Național Unic de Urgență 112). **Echipa de vizită a constatat că în cazul unor decese medicul este cel care decide asupra necesității sesizării organelor de cercetare penală. De asemenea, s-a remarcat modul superficial și incomplet de consemnare a acestor evenimente deosebite, prin lipsa înregistrărilor privind modul de intervenție al personalului de serviciu, conform procedurii operaționale aplicabile în caz de deces.**

La **C.I.A. Milcoiu**, în perioada 2015 - 2017 au fost înregistrate **7 decese (4 decese în anul 2016 și 3 decese în anul 2017, până la data vizitei)**, beneficiarii decedați fiind de vârste înaintate.

La **C.I.A. Zătreni**, echipa de vizită a verificat registrul de decese, constatând că în anul 2016 **erau înregistrate 4 decese** (persoane cu vârste cuprinse între 77 și 84 de ani, ale căror familii nu au dorit efectuarea necropsiei și s-au ocupat personal de înmormântare). În anul

2017 până la data vizitei era înregistrat **un deces** survenit în centru, iar conform documentelor prezentate, cauza decesului a fost infarctul de miocard.

La **C.I.A. Bistrița** au fost înregistrate **5 decese în anul 2016**, iar în anul 2017, până la data vizitei, **5 decese**. Dintre acestea, 6 au survenit în centru și 4 în spitale, actele constatatoare fiind eliberate de către medicul de familie, medicul din spital sau medicul de la medicina legală. În cazul unui deces survenit la C.I.A. Bistrița, au fost anunțate organele de poliție, care s-au deplasat la fața locului împreună cu medicul de familie, iar în urma examinării persoanei decedate, nu s-au constatat leziuni care să certifice o moarte suspectă sau violentă, acest lucru fiind menționat în procesul-verbal, care a fost prezentat echipei de vizită. *În cazul deceselor survenite în celelalte centre (C.I.A. Milcoiu, C.I.A. Zătreni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni), medicii care au constatat decesele nu au considerat că existau motive întemeiate care să sugereze o moarte suspectă sau violentă și care să necesite informarea organelor abilitate (Poliția, Serviciul de Medicină Legală).*

CertIFICATELE constatatoare ale deceselor au fost eliberate, după caz, de medicii de familie ai beneficiarilor, de medici de medicină legală sau de medici anatomopatologi, pentru cazurile în care decesele au survenit în spitale. În niciun centru vizitat nu au fost înregistrate cazuri de suicid în perioada 2015 – 2017 și nu au fost înregistrate cazuri de deces care să facă obiectul unor cercetări penale.

Nu au existat cazuri de sesizări din partea familiilor sau aparținătorilor cu privire la neacordarea îngrijirilor medicale corespunzătoare și a tratamentului medicamentos în concordanță cu recomandările primite de la medicii specialiști.

#### ***l) protecția împotriva abuzurilor și neglijării***

*În centrele rezidențiale vizitate beneficiarii nu prezentau urme recente de abuz fizic (echimoze, cicatrici sau escare din cauza imobilizării prelungite), însă unii prezentau leziuni superficiale (escoriații) recente la nivelul feței, capului și membrelor, datorate fie unor autoagresiuni pe baza patologiei cronice psihiatrice severe a acestor beneficiari, fie unor conflicte între beneficiari din diverse motive.*

*Reținem de asemenea că unii dintre beneficiari prezentau leziuni, care erau consecințe ale unei supravegheri necorespunzătoare ale acestora în timpul instituționalizării la C.R.R.N. Măciuca.*

De asemenea, remarcăm susținerea beneficiarului referitoare la participarea sa la muncă, care a susținut că fostul șef al centrului îl lua la muncă și îl plătea, motiv pentru care considera că era mai bine acolo.

Totodată, la data vizitei au fost identificate cazuri de abuzuri ale angajaților asupra beneficiarilor, precum și incidente verificate sau aflate în curs de cercetare de către comisii din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea. În acest context, atragem atenția asupra **obiectivității verificărilor efectuate în cazurile de abuz din centre de către comisii din cadrul D.G.A.S.P.C. Vâlcea, referindu-ne spre exemplu, la cazul beneficiarei care născuse și dăduse copilul spre adopție.** Sub acest aspect, Standarul 5.S2.5 din Ordinul MMFPSPV nr. 67/2015 stabilește obligativitatea Centrului de a aplica prevederile legale cu privire la semnalarea către organismele/instituțiile competente, a oricărei situații de abuz și neglijare identificată și de a lua toate măsurile de remediere, în regim de urgență, prevederi care nu au fost respectate.

De asemenea, Standarul.S4.3 din Ordinul mai sus menționat prevede că în situații deosebite, când **au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.).**

Referitor la condițiile de îngrijire și supraveghere, reținem următoarele: la **C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni**, beneficiarii imobilizați la pat erau cazați la parter și beneficiau de îngrijire corespunzătoare din partea infirmierilor. Aceștia *nu prezentau semne recente de abuz fizic, precum echimoze, cicatrici sau escare, din cauza imobilizării prelungite. Beneficiarii centrului transferați de la Măciuca nu prezentau mărci traumatice recente la încheieturile mâinilor și la nivelul gleznelor sau alte semne de abuz fizic recent.*

Din discuțiile cu o parte dintre beneficiari, aceștia au semnalat **comportamentul unui angajat, care se adresa într-un mod neadecvat acestora**, ceea ce ridică suspiciuni asupra relației beneficiar-personal.

De asemenea, în cadrul vizitei a fost sesizat cazul unei **beneficiare care rămăsese însărcinată și născuse în cursul anului 2015, copilul fiind dat în plasament; exista un acord de adopție în acest sens, din partea beneficiarei.** Aceasta a fost monitorizată în mod corespunzător pe parcursul sarcinii, iar nașterea a fost asistată într-o unitate medicală unde beneficiara a fost internată. Aspectele au fost verificate și de către o comisie nominalizată de

către conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea, în luna mai 2017 (în urma vizitei Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție) formată din personalul de specialitate, care a concluzionat prin **Referatul nr. 30524/30.05.2017** că „beneficiara a fost prietenă cu un beneficiar, în perioada aprilie – iunie 2015, au întreținut în mai multe rânduri relații sexuale, fără constrângere, în urma cărora beneficiara a rămas însărcinată, dând naștere unui copil, pentru care ulterior s-a demarat procedura privind adopția.”

Precizăm că **beneficiara a adus la cunoștința echipei de vizită că în urmă cu doi ani a fost supusă unor acte sexuale neconsimțite din care a rezultat o sarcină, păstrată și ulterior o naștere. Beneficiara susținea că a declarat că la acea vreme s-a adresat medicului din cadrul centrului,** care nu a tratat cu profesionalism acuzele sale. La finalul vizitei, echipa de vizită a înștiințat conducerea centrului, medicul și conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea, care ulterior vizitei a nominalizat o comisie pentru a verifica aspectele prezentate de beneficiară concluzionând că beneficiara a întreținut în mai multe rânduri relații sexuale cu un beneficiar, în perioada aprilie- iunie 2015, fără constrângere. **Menționăm că, centrul sau D.G.A.S.P.C Vâlcea nu efectuaseră anterior vizitei nici o verificare referitoare la beneficiară, în condițiile în care ni s-a comunicat că beneficiara a fost monitorizată corespunzător pe parcursul sarcinii, iar copilul a fost dat spre adopție.**

Beneficiarii din **C.C.R.C. Băbeni, C.R.R.N. Măciuca, C.I.A. Bistrița** nu prezentau *semne recente de abuz fizic sau semne datorate imobilizării prelungite*. Beneficiarii centrului transferați de la Măciuca nu prezentau mărci traumatice recente sau alte semne de abuz fizic recent.

Unii beneficiarii din **C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni** prezentau leziuni superficiale (escoriații) recente la nivelul feței, capului și membrelor, provocate fie în urma unor autoagresiuni datorată patologiei cronice psihiatrice severe a acestor beneficiari, fie în urma conflictelor între beneficiari din diverse motive.

**Într-un caz sosit de la C.R.R.N. Măciuca, un angajat ar fi lovit cu un obiect dur un beneficiar.** Conducerea **D.G.A.S.P.C. Vâlcea a nominalizat ulterior efectuării vizitei** Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție prin Dispoziția nr. 30274/30.05.2017 **o comisie care a verificat aspectele prin care beneficiarul ar fi fost supus unor abuzuri din partea unuia dintre salariații centrului, constatând că acesta nu prezenta urme de violență fizică.**

**Din verificarea Registrului de evidență a evenimentelor deosebite, la C.R.R.N. Măciuca era consemnat un incident care a avut loc în data de 29.03.2017 între un angajat și un beneficiar.** Șeful centrului a adus la cunoștința conducerii D.G.A.S.P.C. Vâlcea incidentul printr-o notă scrisă, solicitând convocarea comisiei de disciplină și sancționarea angajatului. **La data vizitei, investigația incidentului era în desfășurare.**

*C.I.A. Zătreni* avea un plan de măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv, degradant asupra beneficiarilor. Personalul și beneficiarii cunoșteau procedura privind sesizarea abuzurilor, conform înregistrărilor din Registrul de informare a beneficiarilor și Registrul de formare continuă/instruiri ale personalului. Centrul aplica chestionare beneficiarilor învoșiți în familie sau comunitate, nefiind identificate riscuri de abuz asupra acestora în afara unității.

Echipele de vizită au avut întrevederi cu 3 dintre cei 4 beneficiari transferați de la C.R.R.N. Măciuca la C.I.A. Milcoiu, unul dintre beneficiari fiind internat la Spitalul de Psihiatrie Drăgoești pentru reevaluare. *Beneficiarii nu prezentau urme recente de agresiune, doi dintre cei verificați prezentau semne mai vechi de autoagresiune la nivelul antebrățelor și abdomenului. Beneficiarii centrului transferați de la C.R.R.N. Măciuca nu prezentau mărci traumatiche recente la încheieturile mâinilor și la nivelul gleznelor sau alte semne de abuz fizic recent.*

*Cu privire la existența unor incidente, reținem spre exemplu:*

- *o beneficiară de la C.I.A. Bistrița a menționat că la C.R.R.N. Măciuca a fost împinsă de o altă beneficiară și a căzut, rănindu-se, fapt confirmat și de medicul de la C.R.R.N. Măciuca. La aducerea în centrul Bistrița a prezentat dureri și impotență funcțională la nivelul mâinii stângi, iar medicul care a examinat-o la admiterea în centru a ridicat suspiciunea unei fracturi de col humeral stâng. Conform consemnărilor din dosarul medical, beneficiara a fost transportată ulterior cu ambulanța la spital unde a fost confirmat diagnosticul de fractură, a fost internată și a primit îngrijirile medicale necesare. Medicii din echipa de vizită au constatat că beneficiara prezenta sechele ale unei fracturi de col humeral stâng produsă în urma acestui incident, pentru care primise îngrijiri medicale în mod corespunzător, conform celor consemnate în fișa medicală.*
- *o altă beneficiară de la C.I.A. Milcoiu prezenta pe antebrăț și pe partea dreaptă a abdomenului cicatrici de la tăieturi vechi, urme de autoagresiune, afirmând că a învățat de la o beneficiară de la Băbeni, pe când se afla instituționalizată acolo și că pe abdomen se tăia când avea dureri. Din discuțiile purtate cu beneficiara, medicii echipei de vizită au concluzionat că*

aceste automutilări s-au produs când beneficiara era cazată la C.R.R.N. Măciuca. ●*în cazul altui beneficiar din C.I.A. Milcoiu*, medicii echipei au constatat prezența unor cicatrici vechi, lineare, la mâna stângă. Beneficiarul a afirmat că aceste cicatrici erau rezultatul unor acte de heteroagresivitate din partea altor beneficiari. ●un beneficiar din C.I.A. Bistrița a menționat că avea o calificare și își dorea să muncească. A afirmat că la Măciuca, fostul șef al centrului îl lua la muncă și îl plătea, motiv pentru care considera că era mai bine acolo.

#### ***m) acordarea asistenței psihiatrice***

*Conform constatărilor medicului psihiatru al echipei de vizită, în fișele medicale ale beneficiarilor nu exista consemnată recomandarea unui tratament psihiatric „la nevoie”.*

*La admiterea fiecărui beneficiar se efectua o examinare inițială de către medicul psihiatru, pentru fiecare beneficiar existau scheme de tratament individualizate, nu au fost observate efecte secundare evidente apărute sub tratamentul psihiatric, pacienții nu erau suprasedați la data vizitei și nu s-a constatat o tendință de a abuza de aceste medicamente.*

Astfel, **Centrul C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni nu avea un medic psihiatru angajat**, beneficiarii fiind evaluați la nevoie de către medicul psihiatru angajat la C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni. **C.R.R.N. Măciuca nu avea angajat medic psihiatru, postul fiind scos la concurs de mai multe ori în cursul anului 2016 și în anul 2017.** Atunci când era necesară evaluarea completă a stării de sănătate psihică a beneficiarilor, se apela la serviciile Spitalului de Psihiatrie Drăgoești, spital pentru bolnavi cronici cu care erau încheiate contracte de colaborare. Urgențele medicale erau prezentate la Spitalul Județean de Urgență Vâlcea. Beneficiarii erau în evidența unui medic de familie care asigura continuitatea tratamentului în baza scrisorilor medicale primite de la medicii specialiști (psihiatri, neurologi sau de alte specialități). Reevaluarea periodică a beneficiarilor se efectua în mod uzual la fiecare șase luni.

La admiterea fiecărui beneficiar se efectua o examinare inițială de către medicul psihiatru, care-l evalua, efectua examenul psihiatric complet, identifica simptomatologia și diagnosticul psihiatric, stabilea conduita terapeutică și planul de îngrijire individualizat.

Asistentul medical administra medicația psihotropă conform recomandării medicului specialist psihiatru, medicamentele fiind eliberate de la farmacia centrului pentru o perioadă de 7 zile. Medicamentele psihotrope erau prescrise respectându-se protocoalele în vigoare și nu au fost depășite dozele zilnice recomandate de medicii specialiști. Pentru fiecare beneficiar

existau scheme de tratament individualizate, în funcție de diagnostic, simptomatologie, vârsta, comorbidități somatice și eventuale interacțiuni medicamentoase.

**Conform punctului de vedere al medicului psihiatru din echipa de vizită, în fișele medicale ale beneficiarilor nu exista consemnată recomandarea unui tratament psihiatric „la nevoie”. În cazul necesității administrării suplimentare a unor medicamente psihotrope (de ex. în caz de agitație psihomotorie) era contactat telefonic medicul psihiatru care recomanda tratamentul adecvat. Nu au fost identificate cazuri de consum excesiv de substanțe psihotrope (antipsihotice sau sedative), în cazurile severe de agitație psihomotorie fiind folosite, la indicația medicului, medicamente specifice din aparatul de urgență.**

*Medicul psihiatru din echipa de vizită a consemnat că în toate centrele vizitate, nu au fost observate efecte secundare evidente apărute sub tratamentul psihiatric, pacienții nu erau suprasedați la data vizitei și nu s-a constatat o tendință de a abuza de aceste medicamente.*

Medicația psihotropă era depozitată conform normelor în vigoare, într-un dulap separat închis, având acces la aceste medicamente doar persoanele care aveau dreptul să le manipuleze și să le administreze conform indicației medicului.

#### ***n) acordarea asistenței psihologice***

*Urmarea vizitelor efectuate s-a constatat că trei din centrele vizitate nu aveau psiholog care să asigure consilierea psihologică și terapia psihologică; unele planuri individualizate de intervenție nu conțineau data și semnătura beneficiarului și conțineau exprimări la modul general, fără să se înțeleagă când și cum pot fi îndeplinite activitățile din plan; unele programe de recuperare nu cuprindeau o planificare a activităților zilnice, săptămânale sau lunare.*

***Astfel, referitor la asigurarea asistenței psihologice, menționăm că existau centre care nu aveau angajați psihologi:***

**Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni** nu avea angajat un psiholog, evaluările beneficiarilor fiind efectuate de psihologul din cadrul C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni. **Datorită absenței unui psiholog angajat în centru care acorda găzduire și servicii pentru 90 de beneficiari, nevoile de recuperare/reabilitare funcțională (psihică și/sau fizică) nu puteau fi satisfăcute. Deși unii beneficiari primiseră un diagnostic psihiatric, aceștia nu beneficiau de consiliere și terapie psihologică.** În Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni **psihologul angajat în centru era în concediu de maternitate, astfel**

pentru o perioadă de aproape 2 ani, beneficiarii centrului erau lipsiți de servicii de asistență psihologică. Centrul de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică Măciuca nu avea angajat un psiholog, postul de psiholog fiind vacant. S-a dispus ca un psiholog din cadrul C.I.A. Lungești să desfășoare activitatea și în cadrul C.R.R.N. Măciuca până la ocuparea postului vacant, în baza Dispoziției de serviciu din aprilie 2017 a directorului executiv a D.G.A.S.P.C. Vâlcea.

*Referitor la activitatea psihologului, reținem că:*

În Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1, evaluarea și reevaluarea beneficiarilor se realiza anual de către personalul de specialitate. Fișele conțineau tratamentul medical și modificările survenite, servicii de recuperare, reabilitare funcțională, cu număr de ședințe și dată, recuperare și reabilitare, kinetoterapie, art-terapie, consiliere psihologică și terapie ocupațională, servicii de integrare socială și mențiuni cu privire la vizitarea beneficiarilor de către familie. **Au fost identificate planuri individualizate de intervenție, planuri de asistență și îngrijire care nu conțineau data și semnătura beneficiarului, data revizuirii și identitatea responsabilului de caz.** La rubrica rezultatele reevaluării era notat: „se mențin aceste obiective”.

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 Băbeni deținea un cabinet psihologic și un cabinet de kinetoterapie, iar asistența psihologică era asigurată de un psiholog angajat al centrului. Fiecare beneficiar deținea o fișă de monitorizare servicii care cuprindea secțiuni specifice dedicate stării de sănătate și tratamentelor efectuate, serviciilor de integrare socială (cu numărul de învoiri în comunitate). Fișele de evaluare conțineau rubrici importante cu privire la severitatea bolii, situația socială, nivelul de suport și îngrijire, abilități de autoîngrijire, capacitatea de comunicare și cogniție, inclusiv evaluarea gradului de dependență. Referitor la conținutul fișelor de evaluare s-a constatat că acestea cuprindeau rezultate scrise la modul general și într-o manieră succintă, fără să conțină recomandări concrete în urma evaluării. („sprijin ridicat”, „stimularea achizițiilor”).

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca. Psihologul delegat întocmise beneficiarilor fișe de psihodiagnoză, care nu conțineau nicio rubrică destinată concluziilor și recomandărilor. Planurile individuale de intervenție întocmite anual de către specialiști (medic, asistent social, asistent fizioterapeut, maseur) conțineau exprimări la modul general, fără să se înțeleagă când și cum pot fi îndeplinite activitățile de sprijin.

**Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu.** Avea angajat un psiholog care în termen de șapte zile de la admiterea în centru, alături de ceilalți specialiști, efectua evaluarea inițială a beneficiarului, iar reevaluarea se făcea anual sau ori de câte ori apăreau modificări semnificative ale statusului medico-psiho-social. Pentru cei patru beneficiari care au fost transferați de la C.R.R.N. Măciuca la C.I.A. Milcoiu, psihologul întocmise fișele psihologice care cuprindeau la final recomandări specifice.

În **Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița**, psihologul realiza ședințe de consiliere psihologică, așa cum rezulta din fișa de monitorizare servicii, unde erau consemnate data și numărul de ședințe desfășurate. Psihologul realiza ședințe comune de consiliere cu beneficiari în situații de criză, pentru a reduce conflictele între beneficiari, comportamentele neadecvate și agresivitatea verbală. Conform fișelor de monitorizare servicii, s-a constatat participarea beneficiarilor la ședințele de recuperare și reabilitare prin kinetoterapie.

La data vizitei, **Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni** nu detinea o planificare a activităților de integrare/reintegrare zilnice, săptămânale sau lunare oferite beneficiarilor. Au fost identificate fișe de evaluare care nu aveau consemnată data evaluării, a reevaluării, precum și programe individuale de recuperare/reabilitare funcțională care nu erau integral completate. Au fost verificate dosarele beneficiarilor transferați de la C. R. R. N. Măciuca, acestea includeau și fișa de evaluare a nevoilor beneficiarilor, dar nu era completată de către psiholog.

***Referitor la planificarea activităților:***

**Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni** avea întocmit un *program lunar de activități, redactat într-o manieră generală, neexplicită (9-14, gimnastică, exerciții fizice) și fără să fie datat.* De asemenea, centrul avea întocmit și un program zilnic al beneficiarilor. Planul activităților de socializare nu era datat și cuprindea o descriere a activităților posibile de petrecere a timpului liber, precum ieșiri în oraș sau la biserică din comunitate, fără a avea o planificare a acestor activități.

**Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu.** *Programele de recuperare/reabilitare funcțională nu cuprindeau o planificare a activităților de recuperare și reabilitare zilnice, săptămânale sau lunare oferite de centru beneficiarilor.*

În **C.I.A. Bistrița** beneficiarii nu aveau un program al activităților de recuperare/reabilitare zilnice. Beneficiarii cu abilități ridicate și autonomie care puteau fi implicați în activități de recuperare sau petrecere a timpului liber, nu beneficiau de activități

specifice de recuperare și reabilitare. Marea parte a timpului erau pasivi, aspect sesizat atât din întrevederile cu beneficiarii cât și din constatarea echipei de vizită pe întreaga perioadă a vizitei, când beneficiarii erau regăsiți stând pe holuri sau în curtea/grădina centrului. Pentru beneficiarii transferați din C.R.R.N. Măciuca la C.I.A. Bistrița, psihologul centrului întocmise programe individuale de recuperare, fișe psihologice și de monitorizare servicii, fiind descrise nevoile identificate și riscurile posibile.

***o) înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor***

*Potrivit constatărilor echipei de vizită, beneficiarii erau informați cu privire la posibilitatea de a face sesizări, reclamații, aveau la dispoziție registre și cutii de sesizări și reclamații, personalul era instruit cu privire la sesizarea și prevenirea abuzului, însă trebuie reținut că mare parte din beneficiari nu aveau discernământ și capacitate de exercițiu. De asemenea, se impune respectarea prevederilor Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, referitor la răspunsul la sesizările beneficiarilor (C.I.A. Zătreni).*

Astfel, toate centrele vizitate asigurau condițiile necesare pentru exprimarea opiniei beneficiarilor cu privire la serviciile primite. **Orice beneficiar avea posibilitatea de a adresa sesizări/reclamații în nume propriu sau prin reprezentantul său legal/reprezentantul convențional**, privind aspecte legate de membrii personalului, de alți beneficiari sau despre serviciile furnizate de centru, însă Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemna în registrul de evidență privind informarea.

Fiecare centru punea la dispoziția beneficiarilor cutii în care aceștia puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. Cutiile de sesizări și reclamații erau amplasate în centre în locuri accesibile, iar conținutul acestora era ridicat în baza unui proces-verbal semnat de șeful centrului și de 2 reprezentanți ai beneficiarilor. Spre exemplu, în Centru de Criză și Respite - Care Băbeni, beneficiarii puteau depune plângeri sau sesizări. Erau întocmite registre de procese-verbale în care erau menționate verificările săptămânale ale cutiilor de sesizări/reclamații. În general nu au existat sesizări/reclamații din partea beneficiarilor. La C.I.A. Zătreni, în ultima perioadă un beneficiar a înregistrat 4 plângeri, **conducerea centrului a primit sesizările, însă nu a redactat niciun răspuns în scris beneficiarului**, sesizările

regăsindu-se în dosarul personal al acestuia. Astfel, nu era respectat Modulul V Drepturi și etică, Standard 3 Sesizări/Reclamații, indicatorul 3.3 din Ordinul nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V. privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

***p) întocmirea registrelor prevăzute de reglementările legale***

*Din vizitele efectuate a rezultat că existau registre de evidență, dar nu erau folosite corespunzător, nu erau instruite persoanele care răspundeau de completarea lor (îndeosebi la C.C.R.N. Nr.1 Băbeni); la C.I.A. Milcoiu era necesară întocmirea tuturor registrelor necesare, conform standardelor pentru buna evidențiere a activităților curente.*

**La C.R.R.N. nr.1 Băbeni, C.I.A. Bistrița și C.I.A. Milcoiu, Registrul de vizite, Registrul privind informarea beneficiarilor asupra drepturilor pe care le au, Registrul intrări beneficiari, Registrul privind perfecționarea continuă a personalului nu erau înregistrate, numerotate și șampilate.**

**La C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni și la Centrul de Criză și Respitate Care Băbeni registrele verificate erau numerotate, semnate și șampilate.** În Registrul sesizărilor și reclamațiilor, Registrul pentru notificarea situațiilor de abuz și neglijare și Registrul de incidente deosebite era consemnat faptul că **nu au fost sesizări/reclamații, situații de abuz și neglijare**, precum și evenimente deosebite în perioada 2015-2017, până la data efectuării vizitei.

**La C.R.R.N. Măciuca, deși registrele erau corect întocmite și înregistrate, în Registrul de învoiri nu erau consemnate toate învoirile din aceeași zi ale unui beneficiar.**

***r) informarea beneficiarilor***

*Din vizitele efectuate a rezultat că situația privind informarea beneficiarilor prezenți în centru se îmbunătățise față de prima vizită, astfel că centrele utilizau Ghidul beneficiarului pentru informarea beneficiarilor. Informările beneficiarilor erau consemnate și în Registrul privind informarea beneficiarilor, existau procese-verbale privind informarea, însă reiterăm că mare parte din beneficiari nu aveau discernământ și capacitate de exercițiu.*

Astfel, în centrele vizitate erau respectate prevederile Standardului 1 Informare din Anexa 1 a Ordinului nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V. privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități. Fiecare centru realiza informarea potențialilor beneficiari/ reprezentanților legali/

reprezentanților convenționali și /sau membrilor de familie cu privire la scopul său/ funcțiile sale și serviciile oferite. Centrele vizitate elaboraseră și utilizau Ghidul beneficiarului pentru informarea beneficiarilor sau, după caz, a reprezentanților legali/ reprezentanților convenționali, a familiilor acestora, cu privire la serviciile și facilitățile oferite.

Anual C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni realiza un plan de informare a beneficiarilor privind aspecte referitoare la activitatea unității. Astfel, în anul 2017, informarea a fost efectuată în data de 04.04.2017, tema anuală fiind „Modalitatea de sistare a serviciilor în cadrul C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni”. Pentru toate informările realizate, **existau procese-verbale privind informarea, semnate de beneficiarii cu capacitate de discernământ**. Informările beneficiarilor erau consemnate și în Registrul privind informarea beneficiarilor, existent la C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni.

La C.I.A. Zătreți, în anul 2017 tema anuală din planul de informare a fost „Carta Drepturilor și Activitatea curentă a centrului”. Pentru toate informările realizate **existau procese-verbale privind informarea**, semnate de beneficiarii cu capacitate de discernământ. Informările beneficiarilor erau consemnate și în Registrul privind informarea beneficiarilor, existent la C.I.A. Zătreți.

La admiterea în C.I.A. Milcoiu, asistentul social prezenta fiecărui beneficiar într-o formă clară și accesibilă, în funcție de gradul său de înțelegere, care sunt principalele reguli de organizare și funcționare ale C.I.A. Milcoiu, care trebuiau respectate: Regulamentul de Ordine Interioară, Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarului (inclusiv în format Braille), tipuri de abuz și modalitatea de sesizare a abuzului, Procedura de efectuare a sesizărilor și reclamațiilor.

Deși la C.R.R.N. Măciuca **nu au fost respectate prevederile Standardului 1- Informare**, indicatorul S1.4 din Ordinul M.M.F.P.S.P.V. nr. 67/2015, în cazul beneficiarilor transferați în alte unități de asistență socială (noiembrie 2016 – decembrie 2016), la data ultimei vizite s-a constatat că **situația privind informarea beneficiarilor prezenți în centru se îmbunătățise**, Registrul privind informarea beneficiarilor asupra drepturilor pe care le au în centru fiind înregistrat, numerotat și completat corespunzător. Existau procese-verbale de informare a beneficiarilor, semnate de aceștia: proces-verbal din data de 23.05.2017, încheiat în urma informării cu privire la modalitatea de efectuare a sesizărilor și reclamațiilor, proces-verbal din data de 18.05.2017, încheiat în urma informării cu privire la drepturile beneficiarilor cuprinse în Carta drepturilor, proces-verbal din data de 10.03.2017, încheiat în urma informării

curatorului unui beneficiar cu privire la drepturile și obligațiile beneficiarului, modalitatea de plată a contribuției, evaluarea beneficiarului și stabilirea serviciilor oferite de centru, modalitatea de efectuare a sesizărilor și reclamațiilor, modalitatea de sistare a serviciilor pe perioadă determinată și nedeterminată, acordarea asistenței medicale, semnalarea cazurilor de abuz și neglijență.

#### **s) protecția juridică**

Urmarea vizitelor efectuate a rezultat că *existau beneficiari în toate centrele vizitate, care nu aveau discernământ datorită afecțiunilor psihiatrice grave cu care erau diagnosticați, fiind necesară continuarea demersurilor către autoritățile competente, în vederea desemnării reprezentanților legali. Menționăm că numărul beneficiarilor care aveau desemnați reprezentanți legali era extrem de redus, ceea ce afecta apărarea drepturilor și intereselor acestora.*

Astfel, referitor la situația reprezentării beneficiarilor menționăm următoarele:

La *C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni*, din 100 de beneficiari, doar trei beneficiari aveau instituită curatela, iar pentru ceilalți, în baza actelor medicale existente la dosar, s-a considerat că beneficiarii aveau capacitatea de a-și reprezenta singuri interesele. La *C.C.R.C. Băbeni*, din 46 de beneficiari, doi beneficiari aveau instituită curatela, restul se consideră că aveau capacitatea de a-și reprezenta singuri interesele. La *C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni*, din 88 de beneficiari, șase aveau instituită curatela, pentru încă trei beneficiari se efectuaseră demersuri pentru instituirea curatelei și se identificaseră trei persoane care urmau să devină curator, restul aveau capacitatea de a-și reprezenta singuri interesele. La *C.R.R.N. Măciuca* din 48 de beneficiari, patru beneficiari erau puși sub interdicție judecătorească, doi beneficiari aveau tutore, trei aveau curator, iar pentru restul beneficiarilor conducerea centrului efectuase demersuri în vederea întocmirii dosarelor care urmau a fi înaintate instanței de judecată, în vederea instituirii unui curator/tutore și clarificarea situației juridice. La *C.I.A. Milcoiu*, din 42 de beneficiari un beneficiar avea instituită curatela, 2 tutela, iar pentru ceilalți beneficiari ai centrului măsura de instituire a tutelei sau curatelei se afla în curs de desfășurare. La *C.I.A. Zătreni*, din 91 de beneficiari, cinci beneficiari erau reprezentați de curator, doi erau sub interdicție și aveau susținători legali. La *C.I.A. Bistrița*, din 109 beneficiari, patru beneficiari erau reprezentați de către curator.

**Referitor la demersurile centrelor și a D.G.A.S.P.C. Vâlcea pentru identificarea sau desemnarea reprezentanților legali reținem următoarele:**

Abia, în luna martie 2017, D.G.A.S.P.C. Vâlcea, prin Compartimentul juridic contencios a solicitat tuturor serviciilor rezidențiale pentru persoanele adulte încadrate într-un grad de handicap, să efectueze demersuri în vederea instituirii unui curator/tutore pentru beneficiarii centrelor și întocmirea dosarelor care urmau a fi înaintate instanțelor de judecată.

La **C.R.R.N. Măciuca**, Centrul a adresat un număr de 43 de solicitări către primăriile de domiciliu pentru a identifica persoane care să fie desemnate tutore/curator. *S-au primit răspunsuri de la 28 de primării, precizând că nu au găsit persoana solicitată, iar 15 primării încă nu răspunseseră.* La **C.I.A. Milcoiu**, au fost întocmite dosarele beneficiarilor și **s-a solicitat Primăriei Milcoiu în luna mai 2017 acordul în vederea desemnării persoanei responsabile pe probleme de asistență socială,** urmând ca aceasta să devină reprezentant legal al beneficiarilor. **În luna iunie 2017, Primăria Milcoiu a certificat acordul desemnării reprezentantului legal, fiind chiar angajatul din cadrul serviciului social al primăriei.** La **C.I.A. Zătreni**, au fost întreprinse demersuri pentru instituirea curatei și se identificaseră până la data vizitei trei persoane care au acceptat să devină curatori pentru trei beneficiari, dar erau și multe cazuri pentru care nu s-au găsit persoane dispuse să accepte curatela și se primiseră răspunsurile negative pentru 48 de beneficiari.

#### **ș) relația beneficiarilor cu exteriorul**

*Din vizita efectuată a rezultat că un număr foarte redus de beneficiari puteau efectua ieșiri în comunitate sau puteau fi vizitați. Se impunea însă o implicare eficientă în desfășurarea de activități de autogospodărire, și dezvoltarea unor deprinderi de trai independent, pentru a facilita beneficiarilor accesul la o locuință și la un loc de muncă.*

Astfel, centrele puneau la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii familiei și prieteni (telefon, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă). Membrii familiei și prietenii puteau vizita beneficiarul după un program stabilit.

Beneficiarii aveau posibilitatea de a fi învoiți în familie la solicitarea acesteia. Învoirile beneficiarilor în comunitate erau menționate în Registrul de învoire beneficiari, care cuprindea numele beneficiarului, perioada de învoire și semnătura acestuia. Erau întocmite Planul

activităților de socializare, precum și rapoarte privind desfășurarea unor activități de socializare și petrecere a timpului liber.

Spre exemplu, erau efectuate ieșiri în comunitate, excursii, mergeau la biserică. Beneficiarii puteau fi vizitați (conform program de vizită, cameră de vizită, Registrul de vizite), puteau face vizite în comunitate, erau învoiți să meargă în comunitate pentru cumpărături.

**În C.R.R.N. Măciuca 15 beneficiari aveau prezervată capacitatea de discernământ și solicitau învoiri pentru a merge în comunitate (magazin, biserică, plimbări, prieteni, etc.). Mulți beneficiari aveau dizabilități severe, dar existau și beneficiari pentru care se puteau desfășura diverse activități de recuperare, de petrecere a timpului și de socializare, ieșire în comunitate. Unele învoiri ale beneficiarilor în comunitate nu erau consemnate în Registrul de învoiri.**

Cu titlul de exemplu precizăm că în anul 2016 erau consemnate 2.200 de învoiri ale beneficiarilor, iar în perioada 01.01-27.05.2017 erau consemnate 760 de învoiri.(C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni).

În cadrul interviurilor la C.I.A. Zătreni a fost reținut un caz în care beneficiarul prezenta autonomie ridicată și abilități ce puteau fi dezvoltate prin programe speciale de integrare și profesionalizare, care putea fi reintegrat în societate, astfel că rezidența sa în cadrul centrului era în defavoarea lui. Mai mult, unii dintre beneficiari și-au exprimat interesul de a fi transferați la alte centre unde ar fi putut să-și dezvolte noi abilități, să fie profesionalizați pentru a duce o viață independentă și activă.

***t) personalul centrelor rezidențiale vizitate, posturi și instruire***

*Conform constatărilor echipei de vizită, deficitul de personal (94 posturi vacante din 419 posturi prevăzute în organigrame) din cele 7 centre vizitate afecta asigurarea serviciilor de îngrijire, asistență, recuperare și reabilitare a beneficiarilor, iar ca soluție pentru asigurarea serviciilor în unele centre se recursese la detașări de personal.*

**În toate centrele vizitate exista deficit de personal, ceea ce avea consecințe în asigurarea serviciilor menționate în contractul cu beneficiarii.** Astfel, erau vacante următoarele posturi: ●la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni, **11 posturi vacante din 72 (un post medic psihiatru, un post medic stomatolog, un post psiholog, două posturi asistenți medicali, un post art-terapeut, 5 posturi infirmiere și un**

**post îngrijitor curățenie);** • la *Centrul de Criză și Respite-Care Băbeni* 4 vacante din 18 posturi; (șef centru, psiholog, lenjereasă, paznic) • la *Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 Băbeni* 5 posturi vacante din 54 de posturi prevăzute (două posturi infirmier, un post îngrijitor curățenie, un post bucătar, un post contabil); • la *C.R.R.N. Măciuca* 17 posturi vacante din 84 de posturi (un post de medic psihiatru, un post de psiholog, trei posturi de asistent medical, 4 posturi de infirmier, un post de îngrijitor, un post de maseur, un post de magaziner, un post de bucătar, un post de electrician, două posturi de fochist și un post de șofer); • la *Centrul de Îngrijire și Asistență Milcoiu* 11 posturi vacante din 51 de posturi (un ergoterapeut, un kinetoterapeut, un asistent masor, 5 infirmieri, un inspector de specialitate, un muncitor necalificat bucătărie și un muncitor calificat lenjereasă); • la *Centrul de Îngrijire și Asistență Zătreni* 13 posturi vacante din 92 de posturi (un medic generalist, un asistent medical, un kinetoterapeut, doi infirmieri, o spălătoreasă/lenjereasă, un bucătar, un electrician, un instalator, doi paznici, un referent, un magaziner); • la *Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița* 33 posturi vacante din 78 de posturi (un medic, doi asistenți medicali, un psiholog, un asistent social, un kinetoterapeut, un psihopedagog, trei instructori animație, 21 de infirmieri, un bucătar, un sudor). În luna martie 2017, D.G.A.S.P.C. Vâlcea a scos la concurs trei posturi vacante din cadrul C.R.R.N. Măciuca (un post de medic specialist psihiatru, un post de psiholog, un post de magaziner), însă în urma concursului desfășurat aceștia au fost declarați respinși.

Reamitim că, la vizita anterioară, efectuată de reprezentanții instituției Avocatul Poporului în data de 31.01.2017, **conducerea C.R.R.N. Măciuca nu a prezentat documente care să ateste că centrul a asigurat instruirea personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.** În timpul vizitei din data de 30.05.2017 la C.R.R.N. Măciuca, *echipa de vizită a constatat că au fost întreprinse măsuri pentru remediarea situației referitoare la instruirea personalului.* Astfel, o comisie de instruire și verificare a standardelor de calitate, a criteriilor de management, de restructurare și reorganizare a C.R.R.N. Măciuca, constituită prin Dispoziția nr. 215/2017 a directorului general al D.G.A.S.P.C. Vâlcea a susținut o instruire a personalului care a inclus aspecte referitoare la: **Modalități de instituire a curatelei pentru beneficiari și Standardele minime de calitate și obligațiile diferitelor categorii de personal în acest sens, sesiune de instruire pe tema standardelor minime de calitate,** prelucrarea Cartei beneficiarilor, instruirea personalului cu privire la administrarea patrimoniului. Șeful C.R.R.N. Măciuca solicitase conducerii D.G.A.S.P.C.

Vâlcea, organizarea unei instruirii a personalului, susținută de un specialist din cadrul Spitalului Drăgoești, având ca tematică metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psihocomportamentale ale acestora.

***t) lipsa răspunsului la recomandarea din Raportul de vizită anterior***

Urmare a vizitei efectuate în data de 31 ianuarie 2017 la C.R.R.N. Măciuca, în Raportul de vizită au fost formulate mai multe recomandări, dintre care, pentru cea referitoare la supravegherea mai atentă a beneficiarilor de către personal, în vederea diminuării numărului de incidente produse în centru, nu s-a primit răspuns. Menționăm că *potrivit dispozițiilor art. 29<sup>12</sup> alin. (2) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, instituția vizitată are obligația de a transmite un răspuns motivat privind propunerile și recomandările cuprinse în raportul de vizită, cu indicarea punctului de vedere față de cele constatate, a termenului motivat în care vor fi luate măsuri pentru conformarea cu conținutul acestora sau, dacă este cazul, a motivelor pentru care nu se poate conforma.*

Având în vedere aspectele constatate 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**

**Ministerului Muncii și Justiției Sociale, Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități, Consiliului Județean Vâlcea, conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea, precum și Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 1 Băbeni, Centrului de Criză și Respitate Băbeni, Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Nr. 2 Băbeni, Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, Centrului de Îngrijire și Asistență Milcoiu, Centrului de Îngrijire și Asistență Zătreni și Centrului de Îngrijire și Asistență Bistrița, județul Vâlcea , să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

***1. respectarea standardelor privind capacitatea prin asigurarea capacității de cazare sub aspectul evitării aglomerării în C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.R.R.N. NR. 2 Băbeni și***

C.R.R.N. Bistrița și **respectării Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale** destinate persoanelor adulte cu dizabilități cu privire la cazare, care prevăd *maximum 3 paturi în dormitor/cameră personală și maximul 6 m<sup>2</sup> pentru fiecare beneficiar.*

**2. protecția juridică a beneficiarilor:** continuarea demersurilor către autoritățile competente pentru desemnarea reprezentanților legali ai beneficiarilor fără discernământ sau ale persoanelor care pot fi desemnate ca tutore/curator ai acestora și evaluarea periodică a situației acestora, având în vedere că absența lor ***afectează apărarea drepturilor și intereselor beneficiarilor.***

**3. verificări ale legislației în materie, astfel încât să nu mai existe situații similare de tipul celei de la CRRN Măciuca.**

#### **4. respectarea condițiilor legale de admitere și transfer**

**a)** reevaluarea stării de sănătate a beneficiarilor din toate centrele rezidențiale și stabilirea imediată și cu exactitate de către specialiști a discernământului și a capacității de exercițiu a beneficiarilor, pentru a se stabili dacă mai este necesară recuperarea într-un centru de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică or transferul în alte centre rezidențiale de îngrijire și asistență, în funcție de nevoile specifice fiecărui beneficiar și de tipul de servicii pe care fiecare centru le poate oferi;

**b)** respectarea drepturilor beneficiarilor cu dizabilități de a fi informați și consultați cu privire la toate deciziile care îi privesc (inclusiv, privind transferul în alte centre), de a decide și a-și asuma riscurile în mod direct sau prin reprezentanți legali în toate aspectele vieții lor și de a-și exprima liber opțiunile (D.G.A.S.P.C. Vâlcea și C.R.R.N. Măciuca);

**5. efectuarea demersurilor pentru obținerea sprijinului autorităților publice de la nivel județean și local privind reintegrarea în familie și crearea de servicii de tip familial, locuințe protejate și structuri de economie socială,** pentru persoanele cu dizabilități (D.G.A.S.P.C. Vâlcea). *Pentru reintegrarea în societate a persoanelor cu dizabilități, se impune colaborarea autorităților publice din localitățile de domiciliu ale beneficiarilor, pentru respectarea principiului proximității acordării serviciilor sociale, astfel ca direcțiile*

*judetene de asistență socială să nu rămână singurele furnizoare de servicii sociale pentru acești beneficiari.*

#### **6. asigurarea asistenței medicale**

a) amenajarea unor săli de kinetoterapie în centrele unde acestea lipsesc, dotarea cu echipamentele necesare și angajarea de personal calificat pentru realizarea serviciilor/terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională astfel încât să fie respectate prevederile legale (C.R.R.N. Măciuca, C.C.R.C. Băbeni, C.I.A. Zătreni);

b) efectuarea demersurilor necesare în vederea asigurării unei asistențe stomatologice corespunzătoare, atât curative cât și profilactice pentru beneficiarii centrelor unde a fost constatată o incidență crescută a afecțiunilor dentare (C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni);

c) efectuarea demersurilor necesare astfel încât personalul medical al centrelor să participe la cursuri pentru acordarea primului ajutor calificat în caz de urgență (C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. nr. 1 Băbeni, C.R.R.N. nr. 2 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.I.A. Zătreni, C.I.A. Bistrița);

d) efectuarea screening-ului pentru depistarea cazurilor de infecție HIV, hepatită cronică virală tip B sau C la admiterea în centre și periodic și examinarea oportunității vaccinării beneficiarilor împotriva hepatitei cu virus B, reținând cu titlu de exemplu că la CRRN nr. 1 Băbeni erau înregistrate 20 de cazuri cu virus hepatic B), având în vedere incidența crescută a acestor afecțiuni la persoanele instituționalizate (D.G.A.S.P.C. Vâlcea și toate centrele);

e) consemnarea în fișele medicale ale tratamentului psihiatric „la nevoie”.

**7. întocmirea corectă a Registrului măsurilor de izolare și conționare** conform prevederilor legale (C.R.R.N. Măciuca, C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.R.R.N. Nr. 2 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni);

**8. sesizarea organelor de urmărire penală în cazul tuturor deceselor înregistrate în centre și modificarea legislației actuale care reglementează sesizarea organelor competente numai în cazul suspiciunilor asupra cauzelor deceselor; prevenirea deceselor în centrele rezidențiale, având în vedere numărul acestora înregistrate în perioada 2015-2017 prin acordarea asistenței /îngrijirilor medicale de urgență; întocmirea, completarea și arhivarea**

**în mod corespunzător a registrelor** în care sunt consemnate evenimente deosebite (C.R.R.N. Măciuca), inclusiv informații detaliate referitoare la decesul beneficiarilor;

**9. luarea unor măsuri adecvate pentru prevenirea abuzurilor față de beneficiari, având în vedere că la data vizitei unii beneficiari** prezentau leziuni superficiale (escoriații) recente la nivelul feței, capului și membrelor, prin:

a) prevenirea abuzurilor asupra beneficiarilor și investigarea acestora cu obiectivitate de către comisiile desemnate de către D.G.A.S.P.C. Vâlcea, precum și sesizarea de urgență organelor competente și monitorizarea de către personalul centrului a cazurilor beneficiarilor care pot prezenta un risc pentru securitatea și sănătatea proprie și a cazurilor de auto și heteroagresivitate, ținând seama că la data vizitei echipa a constatat urme proaspete de sânge la nivelul capului și brațelor, zgârieturi și semne ale agresiunilor la unii beneficiari. Menționăm că, potrivit Standardului.S4.3 din Ordinul nr. 67/2015 al M.M.F.P.S.P.V., în situații deosebite, **când au fost constatate fapte care pot constitui contravenții sau infracțiuni, s-au semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informează organele competente prevăzute de lege (procuratură, poliție, direcție de sănătate publică etc.)** ; protecția beneficiarilor de a nu fi folosiți la muncă în interesul angajaților centrului.

b) derularea de programe de educație sexuală, cu privire la metodele de contracepție, de protecție a demnității și integrității personale și luarea măsurilor necesare pentru protejarea beneficiarilor de eventuale abuzuri sexuale și fizice (D.G.A.S.P.C. Vâlcea).

**10. asigurarea asistenței psihologice, prin:**

a) ocuparea posturilor vacante de psihologi, terapeuți ocupaționali, care să asigure serviciile de recuperare și reabilitare prevăzute de Planurile individualizate de intervenție;

b) reevaluarea și transferul beneficiarilor care nu fac obiectul centrelor, care prezintă abilități ridicate în dobândirea unei vieți autonome și independente în alte centre sau forme de asistență socială cu scopul reintegrării psiho-sociale;

c) evaluarea și completarea corectă în mod individual și specific pentru fiecare beneficiar a fișelor de evaluare și a programelor individuale de recuperare cu informații și detalii complete, cu dată și semnătură;

d) întocmirea unui orar și planificarea unor activități de recuperare și reabilitare zilnice, săptămânale sau lunare, oferite de centre beneficiarilor;

e) formarea profesională a personalului din centru pentru a interveni corespunzător, a preveni și a gestiona situațiile de criză psihomotorie ale beneficiarilor;

f) achiziționarea unor baterii de teste psihologice standardizate care să răspundă nevoilor obligatorii de evaluare psihologică a beneficiarilor;

### ***11. înregistrarea și soluționarea sesizărilor/reclamațiilor și întocmirea registrelor prevăzute de reglementările legale***

a) respectarea prevederilor Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități, referitor la răspunsul la sesizările beneficiarilor (C.I.A. Zătreni), având în vedere că unii dintre beneficiari nu aveau discernământ;

b) înregistrarea la D.G.A.S.P.C. Vâlcea și numerotarea tuturor registrelor, precum și instruirea personalului cu privire la conținutul, necesitatea și modalitatea de întocmire și completare, conform legislației în vigoare (toate centrele);

c) înregistrarea în Registrul de învoiri a tuturor învoirilor beneficiarilor (C.R.R.N. Măciuca);

***12. întocmirea corespunzătoare a registrelor de evidență, instruirea persoanelor care răspundeau de completarea lor*** (îndeosebi la C.C.R.N. Nr.1 Băbeni), conform standardelor pentru buna evidențiere a activităților curente și întocmirea tuturor registrelor necesare la C.I.A. Milcoiu

***13. asigurarea organizării unor activități cât mai variate de recuperare***, de petrecere a timpului și de socializare pentru beneficiarii centrelor (C.R.R.N. Măciuca, C.I.A. Bistrița), implicarea acestora în desfășurarea de activități de autogospodărire, și dezvoltarea unor deprinderi de trai independent.

***14. scoaterea la concurs a posturilor vacante***, în condițiile în care deficitul de personal (94 posturi vacante din 419 posturi prevăzute în organigrame) din cele 7 centre vizitate afectează asigurarea serviciilor de îngrijire, asistență, recuperare și reabilitare a beneficiarilor, precum și identificarea unor soluții de contractare a serviciilor unor medici, psihologi, acolo

unde în urma organizării concursurilor posturile vacante nu au fost ocupate (D.G.A.S.P.C. Vâlcea și toate centrele).

*15. instruirea personalului de îngrijire cu privire la asistarea beneficiarilor* pentru activitățile zilnice, asigurarea supravegherii permanente și acordarea sprijinului necesar beneficiarilor care întâmpină **dificultăți** în desfășurarea unor activități (deplasarea, servitul mesei, etc.) (C.I.A. Bistrița).

*16. asigurarea îmbrăcăminții personale și a produselor igienico-sanitare* în cantități suficiente, și respectarea libertății beneficiarilor asupra aspectului fizic (îngrijirea părului).

*17. respectarea standardelor privind condițiile de cazare:* personalizarea camerelor și crearea unei ambianțe mai apropiate de un mediu familial (C.C.R.C. Băbeni și C.R.R.N. Măciuca); înlocuirea mobilierului degradat, efectuarea unor lucrări de reparații curente, igienizarea și înlocuirea instalațiilor sanitare deteriorate în centrele unde au fost constatate deficiențe, astfel încât să fie respectate standardele de calitate privind cazarea beneficiarilor (C.R.R.N. Nr. 1 Băbeni, C.C.R.C. Băbeni, C.I.A. Bistrița); înlocuirea saltelelor uzate (C.C.R.C. Băbeni); asigurarea unei îngrijiri fizice conform preferințelor personale ale beneficiarilor.

*18. respectarea dispozițiilor art. 29<sup>12</sup> alin. (2) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatului Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare,* în sensul comunicării răspunsului la recomandarea cuprinsă în Raportul vizitei din 31 ianuarie 2017 la CRRN Măciucă, privind supravegherea mai atentă a beneficiarilor de către personal, în vederea diminuării numărului de incidente produse în centru.

*19. efectuarea de verificări la alte centre rezidențiale din țară pentru a identifica situații similare și luarea măsurilor care se impun pentru a stabili dacă mai există asemenea situații (abuzuri, aglomerare, lipsa protecției juridice a beneficiarilor fără discernământ sub aspectul reprezentării legale).*