

Aprob,

Avocatul Poporului,


Victor Ciorbea



RAPORT

**privind vizita desfășurată la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică
Măciuca, județul Vâlcea**

Sumar:

Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul Vâlcea, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În temeiul art. 4, art. 29³ și art. 29⁷ alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, instituția Avocatul Poporului s-a sesizat din oficiu în legătură cu situația prezentată în mass-media referitoare la **posibile fapte abuzive/tratamente degradante asupra beneficiarilor** din Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul Vâlcea.

Astfel, pe portalul „*Știrile T.V.R.*” din data de 23.01.2017 a fost publicat articolul intitulat „*Fotografii șocante din Centrul Neuropsihiatric Măciuca din județul Vâlcea. Persoane din interior spun că bolnavii sunt legați cu chingi*”. Articolul prezintă informația conform căreia „*la Centrul Neuropsihiatric Măciuca din județul Vâlcea sunt grave nereguli și surse din interiorul instituției susțin că bolnavii sunt legați cu chingi, însă directorul susține că acestea ar fi trucate.*”

În vederea verificării aspectelor care au făcut obiectul sesizării din oficiu a instituției Avocatul Poporului, în data de 31.01.2017 a fost efectuată o vizită inopinată la **Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul Vâlcea**, având ca obiective verificarea condițiilor de cazare și a aspectelor privind posibile fapte abuzive/tratamente degradante care s-ar fi petrecut în Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul Vâlcea.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, [redacted], psiholog [redacted] și dr. [redacted], consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova și comisar [redacted] reprezentant al O.N.G. „Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului – Filiala Regională Craiova”.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul Vâlcea este situat în comuna Măciuca, satul Popești, județul Vâlcea și a fost înființat în ianuarie 1971 sub denumirea de Cămin Spital Măciuca.

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca a fost înființat prin Hotărârea Consiliului Județean Vâlcea nr. 101/22.12.2004 și funcționează în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea.

Potrivit regulamentului de organizare și funcționare, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N) Măciuca asigură, în funcție de nevoile individuale identificate, pe perioada nedeterminată, servicii de găzduire, asistență medicală, îngrijire, recuperare și reabilitare, consiliere socială, socializare și petrecere a timpului liber, pentru persoanele adulte cu afecțiuni neuropsihiatrice care nu au aparținători sau ai căror aparținători se află în imposibilitatea de a le oferi un mediu susținător și de protecție.

C.R.R.N. Măciuca funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale reglementat de Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, și Legea 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Standardul minim de calitate aplicabil centrului este Ordinul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice (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.

Conform Ordinului nr. 67/2015, conducerea centrului a depus la M.M.F.P.S.P.V. documentația pentru acordarea licenței de funcționare. Prin Decizia nr.1337/13.01.2016 s-a respins cererea de acordare a licenței provizorii de funcționare ca urmare a neprezentării extrasului de carte funciară. **Conform Hotărârii Guvernului nr. 584/2016 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, dosarul a fost depus din nou, dar la data de 18.01.2017 C.R.R.N. Măciuca a solicitat retragerea dosarului pentru completarea documentației, urmând ca aceasta să fie retransmisă în vederea licențierii pentru o capacitate de 60 de locuri.** (Capacitatea aprobată prin Hotărârea Colegiului Director al D.G.A.S.P.C. Vâlcea nr.10/15.12.2015 a fost de 95 de locuri, dar în prezent, ca urmare a restructurării C.R.R.N. Măciuca, capacitatea serviciului a fost diminuată la 60 de locuri.)

La data vizitei, în C.R.R.N. Măciuca erau custodiați un număr de 48 de beneficiari adulți, 21 de femei și 27 de bărbați, aceștia fiind încadrați în grad de handicap astfel: 13 beneficiari cu grad de handicap grav, 31 beneficiari cu grad de handicap accentuat și 4 beneficiari cu grad de handicap mediu.

Referitor la personalul centrului, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Județean Vâlcea nr. 101/22.12.2004, C.R.R.N. Măciuca funcționează cu un număr de 84 de posturi, la momentul vizitei existând 70 de angajați: un șef de centru, personal de specialitate de îngrijire și asistență - un medic, 2 asistenți sociali, 15 asistenți medicali, un maseur, 28 infirmieri, 4 îngrijitori și personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire - un inspector specialitate, un administrator, 5 bucătari, un mecanic, un muncitor calificat, o lenjereasă, doi fochiști, două spălătorese și patru paznici. **Existau 14 posturi vacante: un post de medic psihiatru, un post de psiholog, două posturi de asistent medical, 3 posturi de infirmiere, un post de îngrijitoare, un post de magaziner, un post de bucătar, un post de electrician, două posturi de fochiști și un post de șofer.**

Referitor la lipsa personalului calificat, din documentele prezentate în timpul vizitei s-a constatat că în perioada 2015-2016 au fost publicate trei anunțuri pentru ocuparea prin concurs a posturilor de asistent medical debutant, medic specialist psihiatru și de psiholog specialist. A fost ocupat un singur post de asistent medical debutant, pentru celelalte posturi nu a fost depus niciun dosar, în vederea organizării concursului.

În timpul vizitei au fost solicitate documente din care să rezulte instruirea profesională a personalului. **Nu au putut fi prezentate 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, conform Modulului V Drepturi și etică, Standardul 1- Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale, S1.7 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.**

Precizăm că la data vizitei șeful centrului fusese demis din funcție (Dispoziția nr. 62/25.01.2017 a D.G.A.S.P.C. Vâlcea), și a fost desemnat șeful C.R.R.N. nr.1 Băbeni, în baza Dispoziției de serviciu nr. 4395/26.01.2017 emisă de D.G.A.S.P.C. Vâlcea să coordoneze și activitatea C.R.R.N. Măciuca, până la remedierea problemelor apărute. Pe parcursul vizitei,

noul șef nu a fost prezent în C.R.R.N. Măciuca, discuțiile purtându-se cu asistentul social
, care ne-a prezentat documentele solicitate.

Echipa de vizită a solicitat registrele care erau întocmite, fiind verificate: Registrul privind informarea beneficiarilor asupra drepturilor pe care le au în centru, Registrul de evidență a ieșirilor din centru, Registrul sesizărilor și reclamațiilor, Registrul de evidență a dosarelor beneficiarilor arhivate, Registrul de control, Registrul pentru notificarea situațiilor de abuz și neglijare, Registrul de terapie ocupațională, Registrul de incidente deosebite, Registrul cazurilor de contenționare și izolare.

Niciunul dintre registrele verificate nu era înregistrat la D.G.A.S.P.C. Vâlcea, unele nu erau numerotate, iar modul de completare al acestora era deficitar.

Referitor la admiterea beneficiarilor, centrul rezidențial realiza admiterea beneficiarilor în condițiile legii numai dacă putea acorda serviciile minim necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor.

Accesul unei persoane în C.R.R.N. Măciuca se făcea avându-se în vedere următoarele **criterii sociale**: necesită îngrijire medicală permanentă, care nu poate fi acordată la domiciliu; nu se poate gospodări singură, fiind dependentă de serviciile sociale de bază; nu are întreținători legali sau aceștia nu pot să-i asigure protecția și îngrijirea datorită stării de sănătate sau situației economice și a sarcinilor de familie; nu realizează venituri proprii sau acestea sunt insuficiente pentru asigurarea unui trai decent în comunitate; nu are locuință; persoana are domiciliul pe raza administrativ – teritorială a județului Vâlcea.

La admiterea unei persoane în centru se aveau în vedere și următoarele **criterii medicale**: persoane cu handicap fizic din categoria afecțiunilor neurologice; sechele ale unor boli infecțioase ale sistemului nervos central (meningită, encefalită, mielită, encefalomielită etc.); persoane cu handicap mental (encefalopatia infantilă sechelară cu retard mental sever și profund, autism); persoane cu handicap psihic (schizofrenie etc.); persoane cu handicap asociat (retard mental asociat cu deficiențe fizice, senzoriale, epilepsie, tulburări de comportament); persoane cu vârsta peste 18 ani.

Comisia de evaluare a persoanelor adulte cu handicap Vâlcea decidea admiterea în centru având în vedere atât criteriile de eligibilitate de mai sus, cât și locurile disponibile.

Admiterea în centru se realiza cu încheierea 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.

Contribuția lunară pentru serviciile acordate se calcula conform Ordinului nr.1887/2016 emis de Ministerul Muncii, Familiei Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice. Pentru persoanele care asigurau contribuția lunară pentru serviciile acordate se încheia angajament de plată, care făcea parte integrantă din contract.

Contribuția lunară de întreținere era de 900 lei. În cadrul C.R.R.N. Măciuca existau 12 beneficiari cu venituri realizate din pensii care plăteau contribuția lunară de întreținere. Din venitul realizat de beneficiar 30%, dar nu mai puțin de 300 lei, revenea beneficiarului, iar restul, dar nu mai mult de 900 lei, reprezenta contribuția lunară de întreținere datorată de beneficiar.

Referitor la mediul de viață al beneficiarilor

C.R.R.N. Măciuca dispunea de o clădire cu parter și etaj, în care erau amplasate: cabinetul medical, 12 dormitoare (saloane), 4 grupuri sanitare pentru beneficiari, o baie, două holuri și un vestiar pentru infirmieri. Într-o altă clădire se aflau birourile administrative, blocul alimentar și magaziile. Frizeria, spălătoria, croitoria, centrala termică a centrului erau amplasate într-un corp de clădire aflat în vecinătatea pavilionului, destinat rezidenților. Centrul avea o curte și un părculeț dotat cu mese și bănci.

Centrul mai avea în dotare: două centrale termice (una dintre ele pentru blocul alimentar), garaj auto, magazie de materiale, instalație proprie de alimentare cu apă și depozit de combustibil pentru centralele termice.

Apa curentă era asigurată din două puțuri de adâncime prin sistem de hidrofoare. Agentul termic pentru sezonul rece și apa caldă menajeră erau asigurate cu ajutorul celor două centrale termice pe combustibil solid (lemne), programul de apă caldă fiind asigurat permanent.

Centrul dispunea de un post telefonic fix accesibil beneficiarilor. **Supravegherea spațiilor interioare comune și a spațiilor exterioare nu se realiza cu camere de supraveghere video, nerespectându-se Modulul IV Mediul de viață, Standardul 1-Siguranță și accesibilitate 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.**

Holurile centrului erau bine iluminate natural și artificial, fiind asigurată o temperatură ambientală în toate saloanele și spațiile centrului, **însă lipseau aparatele de aer condiționat.**

Centrul nu avea amenajată cel puțin o cameră de odihnă/socializare pe timp de zi (dotată cu fotolii, canapea, tv, radio, etc.) conform Modulul IV Mediul de viață, Standardul 2 – Spații comune, S2.2. 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.

C.R.R.N. Măciuca dispunea de un spațiu de cazare propriu, care asigura un minim de confort și de igienă fiecărui beneficiar, erau alocați cei 6 m² în dormitor pentru fiecare beneficiar, **cu excepția saloanelor nr. 3, nr. 8 și nr. 10. Doar într-un singur salon erau amplasate 3 paturi, iar în restul spațiilor de cazare existau 4, 5 sau 6 paturi instalate. Astfel, nu era 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.**

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjerie de pat se schimba, conform celor menționate de infirmierele și îngrijitoarele prezente la data vizitei, ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

Igienizarea spațiilor din cadrul C.R.R.N. Măciuca se făcea în baza unui grafic de curățenie, care a fost prezentat echipei de vizită.

Saloanele erau bine luminate natural, într-o stare de igienă corespunzătoare, era ordine, curățenia se efectua în fiecare tură, de două ori pe zi. **Dotarea cu mobilier a saloanelor era minimală, noptierele și dulapurile existente fiind insuficiente pentru păstrarea obiectelor și bunurilor personale.**

Centrul dispunea de o baie la parterul clădirii, care avea pavimentul placat cu gresie și pereții cu faianță, având în dotare patru cabine de duș și două căzi. Grupurile sanitare de la parter și etaj erau curate, instalațiile sanitare erau în stare de funcționare, iar wc-urile erau dotate corespunzător pentru utilizarea lor de către persoanele cu dizabilități.

În timpul vizitei s-a constatat că în unele saloane, precum și în baia de la parter, **se impunea refacerea instalației electrice, care nu prezenta siguranță pentru personal și beneficiari.**

Referitor la asigurarea alimentației beneficiarilor, centrul asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru toți beneficiarii, deținea 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 primind câte trei mese pe zi și două gustări. Erau prelevate probe din mâncarea preparată, acestea fiind păstrate 48 de ore pentru eventuale verificări.

Centrul deținea o sală de mese, amenajată corespunzător, ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil. Meniul era afișat zilnic, alimentele se eliberau din magazie în baza listei de alimente.

Alimentația beneficiarilor era corespunzătoare și suficientă. Deși în evidențele medicale ale instituției exista un beneficiar diagnosticat cu diabet zaharat tip II, în ziua vizitei **nu se pregătise un meniu pentru bolnavii de diabet.**

Centrul avea autorizație eliberată de Direcția Sanitar- Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor Vâlcea.

Referitor la acordarea asistenței medicale de specialitate, la data vizitei exista un singur medic angajat, cu specialitatea medicină generală, care oferea servicii medicale beneficiarilor cazați în centru. Cu toate că profilul centrului era de recuperare și reabilitare neuropsihiatrică, toți beneficiarii fiind persoane cu afecțiuni psihice, nu exista angajat un medic psihiatru, postul fiind scos la concurs de mai multe ori în cursul anului 2016. Asistența medicală și îngrijirea beneficiarilor mai era asigurată de 15 asistenți medicali și de 28 infirmieri, care asigurau permanența în acordarea serviciilor medicale.

Toți beneficiarii erau înscriși la același medic de familie, care avea cabinetul în comuna Fîrtățești, situată la o distanță de aproximativ 6 km de sediul centrului. Consultațiile medicale de specialitate (neurologie, psihiatrie, cardiologie etc.) erau asigurate prin prezentarea bolnavilor de către personalul medical al căminului la Spitalul de Psihiatrie Drăgoești sau la unități medicale din Drăgășani și Râmnicu Vâlcea.

Existau însă unele dificultăți în programarea beneficiarilor pentru consultații psihiatrice de specialitate, datorită numărului mare de cazuri care se adresau unităților cu profil psihiatric din județ.

Evaluarea medicală inițială a beneficiarilor admiși în centru era efectuată la cabinetul medical de către personalul medical (medic, asistent medical) și cuprindea o examinare

generală a stării de sănătate a beneficiarilor și întocmirea documentelor medicale. Beneficiarul admis în centru era evaluat din punct de vedere al statusului biopsihosocial, a stării de sănătate și al gradului de autonomie păstrat, capacității de comunicare, nevoilor speciale de tratament și de recuperare/reabilitare, riscurilor posibile, eventualelor dependențe (alcool, tutun, etc.).

La cabinetul medical din cadrul centrului existau întocmite fișe medicale ale beneficiarilor, unde erau consemnate monitorizarea stării generale de sănătate, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamentele, consultațiile medicale, internările/externările, rezultatele analizelor efectuate pe perioada rezidenței în centru, **exceptând consemnarea aspectelor medicale legate de procedura de contenționare** (gradul de restricție, numele membrilor personalului medical care au participat la 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).

Medicul unității și personalul medical de serviciu, efectuau vizita medicală zilnică a tuturor beneficiarilor.

Beneficiarii primeau medicamente gratuite, în baza unei prescripții medicale, eliberate de medicul centrului, de medicul specialist sau de medicul de familie, la care erau înscriși. Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de siguranță, în farmacia centrului, în pungi etichetate cu numele fiecărui beneficiar și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul medical de serviciu. Medicamentele psihotrope erau păstrate într-un dulap separat și asigurate cu cheie.

La data vizitei, nu existau în centru persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase și **nu era amenajat un izolator.**

În cadrul C.R.R.N. Măciuca s-au înregistrat 4 decese în anul 2016 și 5 decese în anul 2015, decesele survenind în urma unor cauze legate de patologia cronică a beneficiarilor (sechele encefalopatie infantile, demență senilă) sau în urma unor afecțiuni medicale acute (accident vascular cerebral, infarct miocardic, etc).

Referitor la acordarea serviciilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul oferea servicii de recuperare și reabilitare (masaj, fizioterapie), socializare și petrecerea timpului liber (activități recreative, gospodărești, educative), integrare/reintegrare familială (identificarea familiei), consiliere socială. Era angajat un maseur și un asistent cu specializarea balneofizioterapie care efectuau, la recomandarea medicului, diverse proceduri de recuperare și

kinetoterapie pentru beneficiarii eligibili, serviciile acordate beneficiarilor fiind consemnate în Registrul de evidență a programelor de recuperare.

Referitor la contenționarea și izolarea beneficiarilor, conform documentelor puse la dispoziția echipei de vizită, procedura contenționării s-a efectuat numai la recomandarea medicului pe o perioadă de maxim 30 de minute. În anul 2015 s-a efectuat un număr de 9 contenționări, iar în anul 2016 un număr de 16 contenționări.

După cum a rezultat din documentele prezentate și din declarația medicului centrului, contenționarea s-a efectuat cu un aparat special destinat acestui scop, de tip Segufix. **La cabinetul medical exista un registru de evidență a cazurilor de contenționare, dar acesta nu era întocmit și completat potrivit prevederilor legale cuprinse în art. 9 (pct.11) din Ordinul nr. 488/2016 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002, din realizate înregistrări minimale. Informațiile medicale referitoare la contenționare și la monitorizarea din timpul procedurii nu erau consemnate și în fișa medicală a beneficiarilor conform prevederilor legale.**

Din documentele prezentate și din discuțiile pe care echipa de vizită le-a avut cu personalul medical al centrului a reieșit faptul că nu au existat cazuri de leziuni corporale produse în urma contenționărilor efectuate la C.R.R.N. Măciuca.

Referitor la acordarea asistenței psihologice, centrul a avut angajat un psiholog în anul 2008, pentru o perioadă de câteva luni. La momentul vizitei exista un post vacant de psiholog, în 2016 a fost publicat anunțul pentru ocuparea prin concurs a acestui post, însă nu a fost depus nici un dosar în vederea participării la concurs.

Astfel, **centrul nu avea psiholog**, iar beneficiarilor C.R.R.N. Măciuca nu li se asigura asistență psihologică. Beneficiarii admiși în centru nu puteau fi evaluați și nici consiliați psihologic, și nu exista o identificare a nevoilor de natură psihologică a acestora.

Asistentul social desfășura diverse activități cu beneficiarii centrului (croșetat, lectură, audiții muzicale, răsfoit reviste, vizionare programe T.V., colorat), însă **aceștia necesitau și asistență psihologică, în conformitate cu particularitățile afecțiunilor psihice** (programe psihoterapeutice individualizate, programe structurate de stimulare cognitivă, terapie suportivă, intervenție în situații de criză, prim ajutor emoțional, consiliere psihologică, terapii de relaxare, terapie cognitiv-comportamentală, reabilitare funcțională, terapii ocupaționale etc.), cu scopul

ameliorării stării de sănătate psihică și a îmbunătățirii capacităților psihice, în vederea atingerii unei vieți cât mai autonome.

De asemenea, psihologul ar fi putut oferi informații personalului cu privire la modalitățile de abordare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora.

Echipa instituției Avocatul Poporului a vizitat spațiile C.R.R.N. Măciuca. Unele dormitoare erau personalizate, beneficiarii aducând de acasă televizoare, flori, icoane, cărți. Marea majoritate a beneficiarilor erau în camere, privind la televizor, sau pe culoare. Doar cu o foarte mică parte din ei s-a putut dialoga, aceștia declarând că sunt mulțumiți de mâncare și de personal, și și-ar dori să stea cu cineva de vorbă pe larg despre problemele lor.

Nu au fost înregistrate cazuri de suicid ori tentative suicidare, conform celor declarate de asistentul social.

Registrul de evenimente deosebite era folosit în general pentru a înregistra agresiuni, autoagresiuni, solicitări pentru ambulanță. **Au fost consemnate 52 de incidente în anul 2015, 42 în anul 2016 și 11 incidente în luna ianuarie 2017.** În luna ianuarie medicul centrului consemna că au fost aduși 2 pacienți de la Spitalul de Psihiatrie Drăgoești cu „răni provocate probabil prin imobilizare”; a mai fost consemnat 1 caz de agresiune îndreptată asupra altui rezident, 7 cazuri de autoagresiune, o solicitare pentru ambulanță datorită „stării grave de sănătate” și 1 caz de agresare a infirmierilor. Incidența ridicată a comportamentelor autolitice și cazurile de agresiune consemnate în registru justifică necesitatea asigurării asistenței psihologice, pentru a se putea preveni asemenea comportamente periculoase și pentru diminuarea efectelor negative ale situațiilor traumatice asupra beneficiarilor.

Referitor la igiena personală și starea beneficiarilor, beneficiarilor li se asigurau obiectele necesare efectuării igienei personale (săpun, șampon, periuță de dinți, pastă de dinți, etc.).

La data vizitei, beneficiarii purtau haine curate și încălțăminte în stare bună, primeau ajutor și îngrijire corespunzătoare. S-a putut comunica cu câțiva beneficiari care au menționat că în centru mâncarea este bună, lenjeria este curată și pot face baie ori de câte ori este nevoie.

Centrul asigura igienizarea lenjeriei de pat și a altor materiale și echipamente textile, precum și a lenjeriei individuale, având o spălătorie dotată cu două mașini de spălat, două uscătoare, cameră prespălare și un calandru.

Referitor la înregistrarea și soluționarea sesizărilor/ reclamațiilor

Centrul a pus la dispoziția beneficiarilor o cutie poștală, în care aceștia puteau depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. În anul 2015 și anul 2016 nu au existat sesizări/reclamații din partea beneficiarilor.

Referitor la comunicarea cu exteriorul, centrul punea la dispoziția beneficiarilor mijloace de comunicare cu membrii familiei și prietenii (telefon, facilitarea trimiterii și primirii corespondenței prin poștă).

Membrii familiei și prietenii puteau vizita beneficiarul după un program stabilit, respectiv zilnic în intervalul 8.00-20.00.

Conform referatului întocmit de reprezentantul organizației neguvernamentale din echipa de vizită, spațiile comune asigurau condiții bune de confort fiecărui beneficiar, corespunzător nevoilor proprii, aceștia primeau o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ, registrele de evidență nu erau înregistrate și erau completate lacunar, și „ca urmare nu reflectau în totalitate realitatea”. A apreciat că „personalul de specialitate, de îngrijire și asistență era timorat de organele de anchetă și reprezentanții mass-media”.

Exista o evidență a conțenționărilor (9 în anul 2015 și 16 în anul 2016), dar **acestea nu erau consemnate în fișele medicale ale beneficiarilor**, iar cabinetul medical dispunea de un sistem de imobilizare avizat de Ministerul Sănătății (Segufix).

A precizat că din declarațiile personalului și din referatele întocmite, rezulta că între fostul șef al centrului, și un îngrijitor s-a creat un conflict de muncă, care s-a încheiat cu răzbunarea celui din urmă, iar angajații centrului au avut alte preocupări, neglijând obligațiile pe care le aveau pentru a asigura beneficiarilor o viață împlinită și decentă, în condiții care să le garanteze demnitatea, să le favorizeze autonomia și să le faciliteze participarea activă la viața comunității”.

În cadrul vizitei au fost verificate și aspectele semnalate în mass - media, care au făcut obiectul sesizării din oficiu, privind posibila conțenționarea necorespunzătoare a unor beneficiari, care conform unor fotografii publicate au fost „legați cu chingi”.

Din discuțiile purtate cu personalul prezent **au fost obținute următoarele informații:**

- **asistentul social, asistentul medical, infirmiera și medicul centrului audiați** au declarat că cele apărute în mass-media nu sunt adevărate și că totul a pornit de la un conflict între fostul șef al centrului și un îngrijitor;
- referitor la contenționările efectuate, asistentul medical a precizat că au fost efectuate câteva contenționări cu respectarea legislației în vigoare, iar infirmiera a afirmat că nu a asistat niciodată la o contenționare;
- medicul centrului a declarat că a recunoscut cine erau beneficiarii legați, prezentanți în mass-media, dar nu știa în ce împrejurări a fost efectuată fotografierea acestora și de către cine. A menționat că au fost făcute contenționări ale beneficiarilor „agitați”, la indicația sa, cu mijloace adecvate. Referitor la cele întâmplate, s-a declarat „profund mâhnită, deoarece a fost pătată imaginea centrului, producând suferință beneficiarilor și angajaților unității”.

Din documentele prezentate de conducerea centrului în timpul vizitei, **au fost obținute următoarele informații:**

- D.G.A.S.P.C. Vâlcea s-a autosesizat și a demarat controale și verificări în urma unor articole apărute în mass-media și în urma vizitei efectuate în luna august 2016 de către Președintele Consiliului Județean Vâlcea, ocazie cu care s-au constatat anumite nereguli în activitatea C.R.R.N. Măciuca.
- Ca urmare a acțiunilor de control realizate de Comisia de verificare a activității C.R.R.N. Măciuca, formată din reprezentanți ai Consiliului Județean Vâlcea și D.G.A.S.P.C. Vâlcea, au fost propuse măsuri de remediere a deficiențelor constatate, precum și sancționarea șefului de centru ([redacted]), cu „avertisment scris” prin Dispoziția nr.720/19.09.2016.
- Comisia de control constituită la nivelul D.G.A.S.P.C. Vâlcea a efectuat și în data de 28.11.2016 o verificare a activității C.R.R.N. Măciuca, constatând mai multe nereguli: îngrijirea beneficiarilor din punct de vedere medical se realiza cu deficiențe, recuperarea psihiatrică a beneficiarilor nu se efectua periodic, beneficiarii nu erau supravegheați permanent, pentru o parte a beneficiarilor nu se asigura un spațiu de minim 6 m², personalul salariat nu își îndeplinea în totalitate atribuțiile de serviciu prevăzute în fișa postului, în unele saloane mobilierul era uzat, iar pereții prezentau un anumit grad de deteriorare.

- În luna decembrie 2016, în urma apariției în mass- media a unui articol și a unei fotografii cu un beneficiar dezbrăcat și contenționat, D.G.A.S.P.C. Vâlcea s-a autosesizat și a întreprins alte măsuri de verificare și control.
- În urma verificărilor întreprinse nu a putut fi identificată persoana care a aplicat măsura de contenționare și nici persoana care a făcut fotografia. Persoana fotografiată a fost identificată totuși ca fiind un beneficiar al centrului.
- Față de cele constatate s-a solicitat cercetarea disciplinară a șefului de centru și a medicului centrului, iar pentru salariații din categoria profesională - asistent medical, infirmier și îngrijitor curățenie, s-a propus sancționarea cu avertisment scris, conform Codului Muncii, republicat. În urma controlului, conducerea D.G.A.S.P.C. a sancționat cu avertisment scris 28 de infirmieri și 13 asistenți medicali. Personalul cu funcția de infirmier din C.R.R.N. Măciuca a fost sancționat pentru următoarele motive: lipsa asigurării igienei corporale a beneficiarilor, a lenjeriei de pat și de corp, lipsa supravegherii permanente a beneficiarilor în timpul servirii mesei și în timpul nopții, lipsa asigurării curățeniei în saloane și în grupurile sanitare, etc. Personalul cu funcția de asistent medical a fost sancționat pentru faptul că nu a verificat curățenia corporală a beneficiarilor, nu a supravegheat și verificat activitatea personalului din subordine pentru efectuarea și întreținerea curățeniei spațiilor centrului.
- Comisia a continuat cercetarea disciplinară a medicului și a șefului de centru, aceștia având responsabilitatea coordonării activității centrului, atât pentru aspectele semnalate, cât și pentru alte aspecte administrative deficitare constatate în timpul controalelor efectuate.
- În data de 05.12.2016, prin adresa nr. 62534, conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea a sesizat Poliția comunei Măciuca, pentru a identifica persoanele implicate în contenționarea și fotografierea beneficiarului și a întreprinde măsuri de verificare în sensul stabilirii dacă în cauză s-a săvârșit o faptă de natură penală, încălcându-se drepturile persoanelor cu dizabilități.
- Ca urmare a controalelor întreprinse s-au stabilit următoarele măsuri: diminuarea numărului de beneficiari de la 90 la maxim 60, evaluarea medicală a fiecărui beneficiar al centrului de către specialiștii Spitalului de Psihiatrie Drăgoești, continuarea lucrărilor de reparații și igienizarea spațiilor centrului.
- În data de 25.01.2017 s-a finalizat raportul de cercetare disciplinară a medicului și șefului centrului. Prin Dispoziția nr. 62/25.01.2017 a D.G.A.S.P.C. Vâlcea,

_____, șeful C.R.R.N. Măciuca a fost sancționat cu retrogradarea din funcție pentru încălcarea prevederilor art. 69 lit. g) din Regulamentul intern al instituției și anume „nerespectarea sau încălcarea atribuțiilor din fișa postului”. Retrogradarea șefului centrului a fost motivată de aspecte privind gestionarea defectuoasă a activității centrului referitoare la starea de igienă și degradare a grupurilor sanitare, la vestimentația necorespunzătoare a beneficiarilor, precum și la coordonarea deficitară a personalului din subordine.

- Medicul centrului a fost sancționat cu diminuarea salariului cu 10% pe o perioadă de 3 luni, prin Dispoziția nr. 63/25.01.2017 a D.G.A.S.P.C. Vâlcea, pentru încălcarea prevederilor art. 69 lit. g) din Regulamentul intern al instituției și anume „nerespectarea sau încălcarea atribuțiilor din fișa postului”.
- Din data de 27.01.2017, coordonarea centrului a fost preluată de către o altă persoană desemnată.

Concluziile echipei de vizitare referitoare la sesizarea din oficiu

- Din declarațiile personalului centrului, precum și din referatele disciplinare întocmite de șeful centrului, a rezultat că a existat o stare conflictuală între acesta și un îngrijitor, acuzat în repetate rânduri de acte de indisciplină;
- Sancțiunile aplicate personalului, precum și șefului de centru, denotă faptul că în C.R.R.N. Măciuca au existat probleme de coordonare a activității și a personalului, fiind afectată calitatea serviciilor oferite beneficiarilor;
- Față de măsurile dispuse în urma controalelor anterioare vizitei noastre, am constatat că se luaseră măsuri administrative în sensul remedierii mai multor deficiențe. În centru se aflau un număr de 48 de beneficiari, în cursul anului 2016, un număr de 49 de beneficiari au fost transferați în alte servicii rezidențiale similare. Pentru evaluarea medicală a fiecărui beneficiar, la Spitalul de Psihiatrie Drăgoești fuseseră internați 10 beneficiari. Au fost executate unele lucrări de reparații și igienizare în spațiile centrului, iar conform celor menționate de conducerea D.G.A.S.P.C. Vâlcea, după rectificarea bugetară au fost suplimentate sumele pentru achiziții de materiale, lucrări de reparații și renovare, cât și pentru alte dotări ale centrului.
- Conținutul s-a efectuat cu mijloace corespunzătoare, dar **registru** de evidență a cazurilor de conținutul nu era întocmit și completat potrivit prevederilor legale. **Informațiile medicale referitoare la conținutul și la monitorizarea din timpul**

procedurii nu erau consemnate și în fișa medicală a beneficiarilor, conform prevederilor legale.

- Sesizările repetate din mass-media, începute în luna august 2016 și continuate și în luna ianuarie 2017 referitoare la situația de la C.R.R.N. Măciuca, **denotă lipsa unei monitorizări atente din partea D.G.A.S.P.C. Vâlcea, în vederea remedierii deficiențelor constatate în timpul controalelor efectuate.**
- În timpul desfășurării vizitei, la C.R.R.N. Măciuca erau prezenți reprezentanții poliției și parchetului, care efectuau cercetări specifice privind faptele relatate în presă și la modalitatea în care erau tratați beneficiarii.

Având în vedere aspectele constatate în temeiul art.29¹¹, alin (1) din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ

**conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea și
conducerii Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Măciuca, județul
Vâlcea**

- monitorizarea de către D.G.A.S.P.C. Vâlcea a situației de la C.R.R.N. Măciuca, până la rezolvarea în totalitate a problemelor, în scopul prevenirii posibilelor tratamente inumane sau degradante asupra beneficiarilor, precum și a neîndeplinirii sarcinilor din fișele de post de către angajații centrului, având în vedere numărul mare și motivarea sancțiunilor aplicate personalului centrului;
- continuarea demersurilor pentru obținerea licenței de funcționare;
- înregistrarea la D.G.A.S.P.C. Vâlcea și numerotarea registrelor, precum și instruirea personalului cu privire la conținutul, necesitatea și modalitatea de întocmire și completare a registrelor prevăzute de legislația în vigoare;

- întocmirea unui Registru al măsurilor de izolare/ conținere și completarea corectă a acestuia, conform prevederilor legale cuprinse în art. 9 (pct.11) din Ordinul nr. 488/2016 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002;
- consemnarea procedurii de conținere și în fișa medicală a beneficiarilor, conform Ordinul nr. 488/2016 pentru aprobarea Normelor de aplicare a Legii sănătății mintale și a protecției persoanelor cu tulburări psihice nr. 487/2002;
- supravegherea mai atentă a beneficiarilor de către personal, în vederea diminuării numărului de incidente produse în centru;
- efectuarea demersurilor necesare în vederea completării posturilor vacante din schema de personal pentru îmbunătățirea serviciilor de asistență socio-medicală acordate, în special medic psihiatru și psiholog;
- efectuarea unor cursuri de formare profesională continuă, a unor activități de dezvoltare personală și responsabilizare a personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho-comportamentale ale acestora;
- identificarea unor soluții pentru asigurarea consultațiilor psihiatrice periodice ale beneficiarilor;
- identificarea unor soluții pentru asigurarea asistenței psihologice, în conformitate cu particularitățile afecțiunilor psihice ale beneficiarilor;
- asigurarea permanentă a hranei conform recomandărilor medicului, pentru cazurile de boli cronice care necesită un regim alimentar (diabet zaharat, hipertensiune arterială);
- identificarea unor posibilități de amenajare a unui izolator în cadrul centrului, necesar în situația apariției cazurilor de boli infecto-contagioase;

- analizarea posibilității de dotare a centrului cu sistem de supraveghere video a spațiilor comune, cu aparate de aer condiționat și cu mobilier suficient a spațiilor de cazare pentru beneficiari;
- amenajarea unei camere de odihnă/socializare pe timp de zi;
- analizarea posibilității de conformare cu cerințele standardului care prevede amplasarea a maximum 3 paturi și alocarea pentru fiecare beneficiar a 6 m² în fiecare dormitor;
- remedierea defecțiunilor la instalația electrică.