

MNI



MINISTERUL MUNCII  
ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

romania2019.eu

Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Ilfov

Nesecret

Nr. 5064/BIS/08.03.2019



Către: Domnul Victor CIORBEA  
Avocatul Poporului

E-mail: avp@avp.ro

Ref.: Adresa dvs. cu nr. ieșire 1585/31.01.2019

Stimate domn,

Având în vedere adresa dumneavoastră menționată mai sus, transmisă către M.M.S.J. unde a fost înregistrată cu nr. 2672/04.02.2019, transmisă de către această instituție spre soluționare la Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială, unde a primit nr. 2962/07.02.2019, iar această instituție a redirecționat-o spre soluționare la A.J.P.I.S. Ilfov fiind înregistrată cu nr. 2824/08.02.2019, vă comunicăm faptul că o echipă de control din cadrul Biroului de Inspecție Socială Ilfov, a verificat în perioada 13.02.2019, 26.02.2019 și 06.03.2019 modul în care societatea Floriana House S.R.L., deținătoare a serviciului social Cămin de bătrâni Floriana House, societate cu sediu social în București, str. Baltagulului nr. 13, Sector 5 și punct de lucru situat în oraș Voluntari, str. Șerban Cantacuzino nr.25 ( fostă Drumul Potcoavei nr. 25), județ Ilfov, a dus la îndeplinire recomandările dispuse în Raportul de vizită emis de o echipă de control din cadrul instituției dvs., urmare a vizitei din data de 17.11.2017 la punctul de lucru al societății comerciale, respectiv la Căminul de bătrâni Floriana House.

**Recomandările dispuse în Raportul de vizită întocmit de echipa de control a Instituției Avocatul Poporului** urmare a vizitei efectuată în data de 17.11.2017, la care entitatea controlată S.C. Floriana House S.R.L. nu a răspuns conform prevederilor art.44 din Legea nr.35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată:

**Recomandarea dvs.nr. 1 - Referitor la organizarea și funcționarea căminului**

- a. Demararea demersurilor în vederea licențierii căminului; ✓
- b. Stabilirea/respectarea capacității centrului; ✓

Președinția României la Consiliul Uniunii Europene

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr.7, sect. 1, Municipiul București  
Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908  
e-mail: ajps.ilfov@mmanpis.ro  
Web: www.mmanpis.ro  
Operator de date cu caracter personal nr. 18033

MINISTERUL MUNCII  
ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială ILFOV

- c. Folosirea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice, conform H.G. 886/2000; ✓
- d. Atragerea de personal conform H.G. 867/2015; ✓
- e. Introducerea în procedura de admitere a cererii de admitere în cămin, semnată de beneficiar/apartinător; ✓
- f. Registrele beneficiarilor, evidență sesizări/reclamații, evidență incidente deosebite, evidență abuz și neglijență și Procedurile admitere/ieșire cămin, informarea beneficiarilor, R.O.F., Ghidul beneficiarului, Carta drepturilor beneficiarului și Codul etic al beneficiarului. ✓

**Recomandarea dvs. nr. 2 - Privitor admiterea și sistarea serviciilor sociale:**

- a. Completarea dosarelor cu cererea de admitere semnată de beneficiar/apartinător și decizia de admitere în cămin; ✓
- b. Semnarea de beneficiar/apartinător a contractului de acordare servicii sociale; ✓
- c. Solicitarea anchetei sociale făcută de SPAS de domiciliu, la admiterea în cămin; ✓
- d. Realizarea evaluării inițiale; ✓
- e. Asigurarea protecției juridice a persoanelor lipsite de discernământ prin hotărâre judecătorească. ✓

**Recomandarea dvs. nr. 3 - Condiții de cazare:**

- a. Identificarea unor soluții de gestionare a supraaglomerării și evitarea depășirii numărului de locuri autorizat; ✓
- b. Respectarea numărului de paturi într-un dormitor, conform 20126/2004; ✓
- c. Eliminarea paturilor de la demisolul imobilului; ✓
- d. Amenajarea de grupuri sanitare conform 20126/2004; ✓
- e. Adaptarea spațiilor comune pentru accesul tuturor persoanelor în acestea precum și în curte; ✓
- f. Eliminarea camerelor de supraveghere din dormitoare) și înlocuirea cu butoane de panică. ✓

**Recomandarea dvs. nr. 4 - Privitor la asistența medicală:**

- a) amenajarea unui spațiu cu destinația cabinet medical; ✓
- b) întocmirea în mod corect a fișelor medicale ale beneficiarilor, respectiv consemnarea în mod cronologic a tuturor consultațiilor efectuate de medicul unității și de alți medici specialiști, precum și atașarea tuturor documentelor medicale și a tratamentului primit de beneficiari; ✓
- c) întocmirea unor registre în care să fie consemnate consultațiile medicale, tratamentul distribuit, solicitările către Serviciul Național Unic de Urgență 112 și motivele care au făcut necesar acest lucru, precum și o evidență a cazurilor de deces; ✓

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr. 7, sect. 1, Municipiul București

Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908

e-mail: [ajps.ilfov@mmanpis.ro](mailto:ajps.ilfov@mmanpis.ro)

Web: [www.mmanpis.ro](http://www.mmanpis.ro)

Operator de date cu caracter personal nr. 18033

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-i primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului.

# MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

Agencia Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agencia Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială ILFOV

- d) etichetarea și păstrarea probelor alimentare într-un frigider destinat în acest scop; ✓
- e) prelucrarea întregului personal din cămin cu privire la prevederile Legii sănătății mintale nr.487/2002; ✓
- f) reevaluarea de specialitate a tuturor beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni psihice; ✓
- g) solicitările către Serviciul Național Unic de Urgență 112 și motivele care au făcut necesar acest lucru, precum și o evidență a cazurilor de deces; ✓
- h) efectuarea examenului medical periodic și actualizarea fișelor de aptitudini pentru întreg personalul căminului. ✓

## Recomandarea dvs. nr. 5 - Privitor asistența socială:

- a. Sprijin și însoțire la magazin, biserică, în comunitate; ✓
- b. Extinderea contractului pentru evaluare inițială, evaluare detaliată și monitorizare, dezvoltarea de programe de recuperare/reabilitare și integrare/reintegrare socială; ✓
- c. Stabilirea unor instrumente de lucru ale specialiștilor astfel încât munca acestora să fie orientată către beneficiar; ✓
- d. Desemnarea unui manager de caz pentru fiecare beneficiar; ✓
- e. Întocmirea fișelor de evaluare/reevaluare pentru întocmirea planului individualizat de îngrijire și asistență; ✓
- f. Realizarea reevaluărilor periodice a nevoilor beneficiarilor pentru a verifica dacă obiectivele inițiale au fost atinse sau nu; ✓
- g. Asigurarea activității de recuperare/reabilitare, de socializare și petrecere a timpului liber. ✓

## Recomandarea dvs.nr. 6: - Privitor asistența psihologică:

- a. Realizarea planului individualizat de asistență și îngrijire care să cuprindă serviciile și terapiile de recuperare și reabilitare; ✓
- b. Utilizarea fișelor de monitorizare cu cele 3 secțiuni. ✓

## Recomandarea dvs.nr. 7: Alte aspecte:

- a. Permitearea deplasării beneficiarilor prin cămin de la un etaj la celălalt, permitearea utilizării telefonului mobil, interzicerea fumatului în cămin ✓
- b. Respectarea prevederilor art. 4 și art. 29/8 din Legea nr.35/1997 a Avocatului Poporului - punerea la dispoziție a documentelor solicitate.

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr.7, sect. 1, Municipiul București

Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908

e-mail: ajps.ilfov@mmanpis.ro

Web: www.mmanpis.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 18033

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului.

# MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială ILFOV

## Constatările echipei de control AJPIS Ilfov

Referitor la modul de îndeplinire a recomandărilor făcute de către echipa de control a Avocatului Poporului, inspectorii sociali din cadrul A.J.P.I.S. Ilfov au constatat următoarele:

La data controlului serviciul social Cămin de bătrâni Floriana House furnizat de S.C. Floriana House S.R.L. era nelicențiat, motiv pentru care s-a dispus sancțiune contravențională și măsură de remediere în vederea îndeplinirii obligației prevăzută la art.8, alin. (2) din Legea nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare.

Capacitatea centrului nu era respectată. Conform Autorizației de funcționare emisă de D.S.P. Ilfov nr.1266/18.02.2019, capacitatea pentru care a fost emisă este de 50 de locuri, iar în perioada controlată au fost identificați 60 de beneficiari. Cu privire la acest aspect s-a dispus recomandare de redimensionare a capacității de cazare a dormitoarelor beneficiarilor, care să corespundă cerințelor specificate în Anexa 1 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr.29/2019, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.121/15.02.2019.

Beneficiarii nu erau încadrați în grade de dependență, motiv pentru care s-a dispus măsură de remediere în vederea încadrării beneficiarilor în grade de dependență, conform prevederilor H.G. nr.886/2000 pentru aprobarea Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice.

Personalul de specialitate și îngrijire activ era în număr de 15, iar gradele de dependență ale beneficiarilor, declarate verbal de reprezentantul legal, erau: 27 beneficiari dependenți, 20 beneficiari semidependenți și 13 beneficiari independenți. În vederea furnizării de servicii sociale de calitate, care să corespundă cerințelor specificate în Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr.29/2019, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.121/15.02.2019, s-a dispus recomandare cu privire la angajarea de personal de specialitate și îngrijire, întrucât acesta trebuie să fie în procent de 80% din totalul de personal angajat.

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr.7, sect. 1, Municipiul București

Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908

e-mail: ajps.ilfov@mmanpis.ro

Web: www.mmanpis.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 18033

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului.

# MINISTERUL MUNCII ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

Agencia Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agencia Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială ILFOV

Au fost identificați 4 beneficiari care nu se încadrau în prevederile art.1, alin. (4) din Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, motiv pentru care s-a dispus măsură de remediere.

Dosarele beneficiarilor conțineau fotocopii ale actelor de identitate beneficiar și aparținător, cereri de internare, Decizii de internare, contracte de prestări servicii cu acte adiționale privind dreptul la protecția datelor personale și acordul de monitorizare prin camere video, fișele pacienților întocmite de medic, fișele de consultații medicale, biletele de ieșire din spital, Programele individualizate de îngrijire, reevaluările, anchetele sociale întocmite după data admiterii în căminul de bătrâni a beneficiarilor.

Rezultă că, la nivelul serviciului social Cămin de bătrâni Floriana House nu sunt întocmite și utilizate în procesul de furnizare a serviciilor sociale proceduri de lucru, registre specifice activității desfășurate conform prevederilor standardelor minime de calitate aplicabile serviciului social, iar la dosarele beneficiarilor nu au fost identificate recomandări privind îngrijirea și asistarea acestora în regim instituționalizat și nici grilele de încadrare în grad de dependență a beneficiarilor care trebuie întocmite de un medic, vizele de reședință ale beneficiarilor, fișele de monitorizare care să cuprindă secțiuni privind starea de sănătate și tratamente efectuate, serviciile de recuperare/ reabilitare funcțională și o parte privind serviciile pentru integrare/ reintegrare.

Deoarece nu au fost identificate toate registrele și procedurile de lucru ce trebuie utilizate în furnizarea serviciilor sociale și care trebuie întocmite conform noilor standarde minime de calitate menționate în Anexa 1 din Ordinul nr.29/2019, s-a dispus recomandare de implementare a standardelor minime de calitate la nivelul serviciului social Cămin de bătrâni Floriana House.

Cu privire la asistența medicală, dosarele beneficiarilor conțin fișele pacienților întocmite de medic, fișele de consultații medicale, biletele de ieșire din spital. Sunt utilizate: Registrul intrări-ieșiri documente, Registrul evidență beneficiari decedați, Registrul vizite, Registrul de medicamente, însă asistența medicală furnizată nu este consemnată în fișe de monitorizare. Evidența privind evoluția stării de sănătate și a tratamentelor efectuate beneficiarilor este ținută separat de către personalul medical.

La parterul clădirii a fost identificat cabinetul medical, care nu avea sursă de apă și pat medical, fiind folosit pentru consultații un fotoliu rabatabil de masaj.

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr.7, sect. 1, Municipiul București

Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908

e-mail: ajps.ilfov@mmanpis.ro

Web: www.mmanpis.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 18033

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului.

MINISTERUL MUNCII  
ȘI JUSTIȚIEI SOCIALE

Agencia Națională pentru Plăți și Inspecție Socială

Agencia Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială ILFOV

Medicamentele și fișele de observații erau ținute în cutii individuale etichetate cu numele beneficiarilor, acestea fiind depozitate într-un dulap securizat cu cheie. Cabinetul medical era folosit și ca birou administrativ.

Deoarece Regulamentul de organizare și funcționare deținut de furnizor nu era întocmit conform prevederilor HG. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare a fost dispusă măsură de remediere;

Menționăm că Ordinul ministerului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr.2126/2004 la care se face referire în recomandările dispuse în Raportul de vizită a fost abrogat, în vigoare fiind Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr.29/2019, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.121/15.02.2019.

Urmare a misiunii de inspecție efectuată de echipa de control AJPIS Ilfov la punctul de lucru al S.C. FLORIANA HOUSE S.R.L., respectiv Cămin de bătrâni Floriana House situat la adresa str. Șerban Cantacuzino nr.25 (fostă Drumul Potcoavei nr.25), localitatea Voluntari, Județul Ilfov, inspectorii sociali au dispus un nr. de 3 recomandări, 4 măsuri de remediere ca urmare a neconformităților constatate față de prevederile legislației în vigoare din domeniul asistenței sociale și au aplicat sancțiuni contravențională.

Cu considerație,

Nela Alina DECUSARĂ  
Director Executiv



Red. A.A.

Adresa: B-dul. Ghe. Magheru, nr.7, sect. 1, Municipiul București  
Tel: 021-2569784; Fax: 0371-601908  
e-mail: ajps.ilfov@mmanpis.ro  
Web: www.mmanpis.ro

Operator de date cu caracter personal nr. 18033

Conform prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), informațiile referitoare la datele cu caracter personal cuprinse în acest document sunt confidențiale. Acestea sunt destinate exclusiv persoanei/persoanelor menționate ca destinatar/destinatari și altor persoane autorizate să-l primească. Dacă ați primit acest document în mod eronat, vă adresăm rugămintea de a returna documentul primit, expeditorului.