

Aprob,

Avocatul Poporului,

Victor Ciorbea



RAPORT

privind vizita efectuată la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică
Războieni, județul Neamț

Sumar:

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

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

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În temeiul art. 16 alin. (1), art. 33 alin. (1), art. 35 lit. a și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, a fost efectuată, la data de 05.07.2018, o vizită la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni, județul Neamț.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție, respectiv doamna Maria Lepadatu – jurist, consilier în cadrul instituției Avocatul Poporului, doamna Mălina-Nicoleta Diaconu – medic, Mariana Ursu-Balaci – psiholog, precum și domnul Marius Apopei – reprezentant al Organizației Neguvernamentale Asociația Pro Democrația Piatra Neamț.

Vizita a avut ca obiectiv consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea situației juridice a beneficiarilor, a procedurii de prevenire a abuzurilor, contenționării și acordării asistenței medicale persoanelor custodiate de către unitate, precum și orice alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată.

Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni este situat în satul Războieni, comuna Războieni, județul Neamț. A fost înființat conform Deciziei nr. 95/05.02.1964 emisă de Sfatul Popular al Regiunii Bacău și funcționează din anul 2006, cu personalitate juridică, în subordinea Consiliului Județean Neamț, în structura Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Neamț, acreditată ca furnizor de servicii sociale prin Certificatul de Acreditare din anul 2014 emis de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice.

Potrivit regulamentului de organizare și funcționare, Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică (C.R.R.N.) Războieni, asigură la nivel județean, prin serviciile furnizate (găzduire, asistență medicală, îngrijire, recuperare și reabilitare, consiliere psihologică, terapie ocupațională, socializare și petrecere a timpului liber) aplicarea

politicilor și strategiilor de asistență socială a persoanelor cu dizabilități, prin creșterea șanselor recuperării și/sau integrării acestora în familie, ori în comunitate și de a acorda sprijin și asistență pentru prevenirea situațiilor ce pun în pericol securitatea persoanelor cu dizabilități.

C.R.R.N. Războieni 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, Hotărârea nr. 978 din 16 decembrie 2015 privind aprobarea standardelor minime de cost pentru serviciile sociale și a nivelului venitului lunar pe membru de familie în baza căruia se stabilește contribuția lunară de întreținere datorată de către susținătorii legali ai persoanelor vârstnice din centrele rezidențiale și Hotărârea nr. 867 din 14 octombrie 2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.

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.

Din partea Centrului Războieni au participat la discuții și la vizitarea acestuia Directorul Centrului, doamna Dr. Cristina Monica Dumitrescu, personal medical, personal de îngrijire etc. În cadrul discuțiilor, doamna director a făcut o scurtă prezentare a situației din centru.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în cadrul centrului erau persoane adulte cu dizabilități, cu domiciliul/reședința în județul Neamț, care se aflau într-o situație de dependență și necesitau servicii specializate de îngrijire, asistență și recuperare care nu puteau fi asigurate în familie, ori în comunitate.

Centrul de Recuperare și Rehabilitare Neuropsihiatrică Războieni avea capacitatea legală aprobată de 170 beneficiari, la data vizitei fiind cazați 169, prezenți fiind 168 de beneficiari, unul dintre ei fiind internat la Spitalul Bisericiani, cu diagnosticul Astm bronșic. Beneficiarii erau doar persoane adulte, dintre care 78 femei și 91 bărbați, cu vârsta cuprinsă între 18-81 ani. Din documentele prezentate echipei de vizită de către personalul centrului a

reieșit că toți pacienții aveau retard mental mediu sau sever, precum și alte boli neuropsihice, toți fiind încadrați în grad de handicap după cum urmează:

- 53 beneficiari cu grad de handicap grav;
- 111 beneficiari cu grad de handicap accentuat;
- 2 beneficiari cu grad de handicap mediu;
- 3 beneficiari cu grad de handicap ușor.

Referitor la admiterea beneficiarilor, accesul unei persoane în C.R.R.N. Războieni se făcea avându-se în vedere următoarele criterii de eligibilitate: persoane fără aparținători, cu certificat de încadrare în grad de handicap, care necesitau îngrijire și asistență permanentă, persoane cu certificat de încadrare în grad de handicap, care nu puteau fi îngrijite la domiciliu, iar comunitatea locală nu avea servicii adecvate pentru îngrijire.

Decizia de admitere în C.R.R.N. Războieni aparținea Comisiei de Evaluare a Persoanelor Adulte cu Handicap Neamț, pe baza dosarului transmis de primăria de domiciliu, la solicitarea beneficiarului. Contribuția de întreținere era de 900 lei, contribuție ce era reținută din veniturile beneficiarului, cu respectarea procentului maxim de 70% din veniturile proprii. Dacă veniturile beneficiarului nu acopereau cuantumul prevăzut, susținătorii legali achitau diferența până la concurența valorii integrale a contribuției lunare. Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni informa beneficiarii/reprezentanții legali, chiar de la primirea acestora în unitate, asupra drepturilor și modalităților legale de acordare a asistenței medicale.

În ceea ce privește situația juridică a beneficiarilor, 56 de beneficiari erau puși sub interdicție, pentru 22 dintre aceștia fiind stabiliți tutori sau curatori din cadrul familiei. Trei beneficiari aveau drept tutore sau curator o persoană din afara familiei, existând sentințe civile în acest sens. **Un număr de 31 de beneficiari puși sub interdicție nu aveau nici tutelă nici curatelă instituită, astfel că aceștia, deși nu aveau exercițiul drepturilor lor, nu erau reprezentați de nimeni în momentul în care se luau decizii care-i priveau.** Din informațiile și documentele puse la dispoziție de către personalul instituției a reieșit că au fost efectuate demersuri în acest sens, fiind inițiate discuții cu membrii familiilor beneficiarilor sau acțiuni la instanțele judecătorești. Majoritatea cauzelor aflate pe rolul instanțelor de judecată au fost suspendate, motivat de faptul că nu au fost identificate persoane care să fie numite tutore pentru persoanele interzise. **Cu privire la această**

situație, membrii echipei de vizită consideră că, în scopul asigurării drepturilor fundamentale și a garanțiilor necesare privind evitarea abuzurilor asupra beneficiarilor, formularea plângerilor, accesul la justiție, libertate de mișcare, viață privată etc., este imperios necesară continuarea demersurilor pentru stabilirea unor măsuri de ocrotire, acolo unde este cazul, având în vedere că art.111 NCC prevede obligativitatea pentru centre de a sesiza instanța de tutelă.

În ceea ce privește prevenirea abuzurilor, la nivelul centrului exista o Procedură operațională privind identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență, aceasta stabilind care sunt îndatoririle personalului angajat în relația cu beneficiarii, care sunt modalitățile de notificare a incidentelor deosebite și care sunt modalitățile de protecție a beneficiarilor împotriva abuzului, neglijării, discriminării, a tratamentului degradant sau inuman.

Potrivit procedurii privind cazurile de abuz, centrul ținea un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului sau alte incidente în care aceștia ar fi implicați. Procedura menționa care sunt informațiile necesare a fi trecute în registru și faptul că se notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal/convențional al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul. În caz de îmbolnăvire gravă a beneficiarului, notificarea se comunica/transmitea în maxim 48 de ore de la producerea acesteia. Pentru celelalte tipuri de incidente, notificarea se efectua în maxim 72 de ore de la producerea incidentului.

În situații deosebite, când existau suspiciuni asupra cauzelor decesului beneficiarului, s-a produs o vătămare corporală importantă ori accident, a apărut un focar de boli transmisibile, ori s-a semnalat orice alte evenimente care afectează calitatea vieții beneficiarilor, centrul informa în termen de maxim 24 de ore de la producerea incidentului organele competente prevăzute de lege (procuratura, poliția, direcția de sănătate publică). Conform informațiilor și documentelor prezentate de personalul centrului, notificarea organelor competente prevăzute de lege se făcea în cazul oricărui deces care avea loc în centru, fie că existau sau nu suspiciuni asupra cauzelor decesului beneficiarului.

Conform înscrierilor din Registrul evenimente deosebite pe parcursul anului 2017 până la data vizitei fuseseră înregistrate 37 de astfel de înscrieri (25 de cazuri în anul 2017 și 12 cazuri în anul 2018 până la data efectuării vizitei), majoritatea referindu-se la încercări

ale beneficiarilor de a sări de la fereastră, decese (3 produse în anul 2017 și 1 produs în anul 2018), agitație psihomotorie, fugă din unitate și agresiune fizică asupra personalului angajat al centrului.

Cu privire la remedierea acestor aspecte au fost luate o serie de măsuri (asigurarea ferestrelor cu măsuri de siguranță, consilierea beneficiarilor pe diverse teme), însă **cu privire la agresiunile fizice asupra personalului angajat al centrului nu se acționase în niciun fel, deși centrul primise controale ale Inspectoratului Teritorial de Muncă Neamț, care nu stabilise nicio măsură în acest sens.** Referitor la acest aspect, membrii echipei de vizită consideră că **este necesară intensificarea supravegherii persoanelor custodiate în centru, cunoscute ca având comportamente agresive, prin sporirea numărului de îngrijitori care desfășoară activități în saloane, pentru asigurarea siguranței personale, atât pentru beneficiari, cât și pentru personalul care deserveste centrul.**

Referitor la decesele care au avut loc în anul 2017 au fost prezentate documente care au susținut respectarea procedurii anterior prezentată, decesele beneficiarilor având loc în lunile ianuarie, aprilie și iunie, cauza directă fiind insuficiență cardiorespiratorie acută ca urmare a unor diagnostice grave: neoplasm bronho-pulmonar, bronhopneumopatie acută sau cardiopatie ischemică.

Cu privire la decesul care a avut loc în anul 2018 ne-au fost aduse la cunoștință informații și documente din care au reieșit următoarele aspecte :

În ziua de 13.06.2018 personalul de serviciu de la camera de gardă a fost anunțat de o infirmieră că unei beneficiare i s-a făcut rău. Două asistente medicale s-au deplasat la salonul acesteia și au constatat că pacienta avea cianoză la nivelul feței și dispnee, puls accelerat și hipertensiune arterială. Conform înscrisurilor din registrul de evenimente deosebite pacienta prezenta TA=166/113, AV=134, T0=36,1. Asistentele medicale au anunțat medicul, iar la recomandarea acestuia i s-a administrat tratament de urgență, iar la ora 10,08 a fost apelat numărul de urgență 112. În jurul orei 11,35 beneficiara a fost preluată de ambulanță și transportată la UPU Neamț, însoțită de infirmiera de salon.

În urma investigațiilor efectuate la UPU Neamț, beneficiara a fost diagnosticată cu afecțiuni pneumologice și neurologice, motiv pentru care s-a decis transportarea acesteia la Spitalul de Pneumoftiziologie Iași, secția chirurgie toracică. La data de 16.06.2018

beneficiara a fost transferată la Spitalul de Pneumoftiziologie Iași, secția chirurgie toracică, iar la data de 24.06.2018 personalul centrului a fost anunțat telefonic de către reprezentanții Spitalului de Pneumoftiziologie Iași despre decesul beneficiarei.

Despre producerea acestui incident a fost anunțată conducerea Direcției Generale de Asistență Generală și Protecția Copilului Neamț și Consiliul de Monitorizare a implementării Convenției privind drepturile persoanelor cu dizabilități. Parchetul de pe lângă Judecătoria Neamț nu a fost sesizat motivat de faptul că decesul a avut loc la Spitalul de Pneumoftiziologie Iași. Conform Certificatului medical constatator al decesului eliberat de Spitalul clinic de Pneumoftiziologie Iași, decesul a fost cauzat de afecțiuni pneumologice și neurologice.

Din documentele prezentate echipei de vizită și din informațiile primite, a rezultat că beneficiara a primit îngrijiri medicale și tratament în mod corespunzător pe durata custodiei în centru, în momentul agravării afecțiunii fiind apelat numărul 112.

Cât privește personalul, schema de personal prevedea 106 angajați, din care erau ocupate 77 funcții (3 funcții de conducere și 74 funcții de execuție). **Cele mai multe funcții vacante se înregistrează la Biroul de îngrijire și asistență, astfel: medic medicină generală, medic psihiatru, fiziokinetoterapeut, asistent medical (balneofiziokinetoterapie și farmacie), instructor de ergoterapie (8 posturi), infirmieră (8 posturi).**

Din informațiile furnizate de personalul centrului, în anul 2017 până la data vizitei nu au existat cazuri de sancționare a personalului pentru atitudine inadecvată față de beneficiarii instituționalizați.

Echipa de vizită a solicitat registrele care erau folosite în activitatea centrului, fiind verificate următoarele: Registrul unic de evidență al beneficiarilor, Registrul de evidență a dosarelor beneficiarilor arhivate, Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare, Registrul de evidență a ieșirilor din centru, Registrul de procese verbale întocmite de echipa multidisciplinară, Registrul de evidență a incidentelor deosebite, Registrul măsurilor de contenționare.

Unele registre nu erau întocmite, de exemplu: Registrul de procese verbale întocmite la raportul zilnic, Registrul rapoarte de activitate, Registrul de evidență

ciclu menstrual, Registrul medico – legal unde erau consemnate decesele, Registrul sesizărilor și reclamațiilor, drept urmare considerăm că este necesară întocmirea și completarea registrelor menționate mai sus.

Referitor la mediul de viață al beneficiarilor

Centrul avea patru pavilioane destinate beneficiarilor, două dintre ele reabilitate, folosite pentru cazare, cu camere cu 2-8 paturi, un pavilion pentru sala de mese și bucătărie și un pavilion pentru activități de terapie. Camerele de cazare erau dotate cu paturi, noptiere și dulapuri personale, aveau ferestre din PVC prevăzute cu geam termopan, dimensionate corespunzător pentru a permite ventilația și luminatul natural, cu instalații electrice în număr suficient și funcționale. Pereții erau zugraviți, lenjeriile de pat erau schimbate recent, iar curățenia din camere era satisfăcătoare. Grupurile sanitare și cabinetele de duș pentru beneficiari erau separate pentru femei/bărbați, curate, bine întreținute, cu instalații tehnico-sanitare în stare bună și funcționale. Apa rece era distribuită permanent, iar apa caldă doar în timpul zilei, fiind asigurată de centrala proprie.

Pavilionul Casa Călin era un imobil P+1, destinat cazării persoanelor de sex masculin. La parter erau 27 de camere de cazare, iar la etaj erau 30 de camere. Pe holuri și în cele două camere cu destinația de izolator existau camere video de supraveghere. Camerele pentru cazarea beneficiarilor erau dotate cu 2 până la 8 paturi, dulapuri pentru depozitarea lenjeriei și hainelor, televizoare, starea de curățenie fiind corespunzătoare. Saloanele erau luminoase, aerisite și asigurau fiecărui beneficiar un spațiu propriu de 6 mp. Existau senzori de fum.

Pavilionul Casa Teodora era un imobil cu demisol și parter, destinat cazării persoanelor de sex feminin. Pavilionul era dotat cu lift și senzori de fum. Cele 14 camere pentru cazarea beneficiarelor erau dotate cu câte 4-6 paturi, dulapuri pentru depozitarea lenjeriei și hainelor, noptiere și televizor, starea de curățenie fiind corespunzătoare. Saloanele erau luminoase, aerisite și asigurau fiecărui beneficiar un spațiu propriu de 6 mp.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie de pat, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie.

Conform informațiilor furnizate de personalul centrului, în perioada 2017 până la data efectuării vizitei fuseseră achiziționate diverse produse pentru îmbunătățirea condițiilor

de cazare și pentru asigurarea drepturilor beneficiarilor, printre care menționăm: 12 televizoare, 4 mașini de cusut, 1 cuptor, 1 cronometru digital, 1 pachet elemente pentru camera senzorială, 2 fotolii pară, lenjerii de pat și de corp, îmbrăcăminte, pături, perne etc.

Centrul deținea spații comune, adaptate pentru realizarea activităților zilnice, astfel încât beneficiarii aveau acces la spații suficiente, accesibile, funcționale și confortabile. De asemenea, centrul avea spații adecvate pentru activități în aer liber, curte cu alei și bănci, spații verzi, gard viu, flori și arbori.

Referitor la personalul medical și serviciile medicale generale

Centrul dispunea de personal medical format dintr-un medic de medicină generală angajat permanent, 12 asistenți medicali și o asistentă șefă, care lucrau în schimburi de 12/12 ore, precum și 39 infirmieri și îngrijitori, care lucrau în ture de 8 ore. Centrul dispunea de medic psihiatru **angajat cu jumătate de normă, aflat în momentul vizitei în Centru în concediu pentru creștere copil**, în locul acestuia existând un medic specialist psihiatru care furniza servicii medicale o dată pe săptămână, miercurea, prin contract de colaborare.

În cazul necesității evaluării amănunțite a stării psihice a beneficiarilor exista un contract de colaborare cu spitalul de psihiatrie cel mai apropiat - Spitalul de Psihiatrie Piatra-Neamț.

Beneficiarii erau în evidența unui medic de familie, care asigura continuitatea tratamentului, în baza scrisorii medicale de la medicii specialiști psihiatri, neurologi sau de alte specialități. Din documentele puse la dispoziția membrilor echipei, a reieșit că beneficiarii centrului erau reevaluați periodic la fiecare 6 luni.

La cabinetul medical din cadrul centrului **nu existau întocmite și completate registre medicale** (registrul de procese verbale întocmite la raportul zilnic, registrul rapoarte de activitate, registrul de evidență ciclu menstrual, registrul medico – legal unde erau consemnate decesele, registrul de educație sanitară etc.). Registrul măsurilor de contenționare era întocmit, dar nu conținea nici o înscriere. Conform informațiilor furnizate de personalul medical al centrului nu au existat cazuri de contenționare efectuate în anii 2017 – 2018.

Erau întocmite fișe medicale ale beneficiarilor, unde erau consemnate monitorizarea stării generale de sănătate, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamente, consultații

medicale, internări/externări, rezultatele analizelor efectuate, precum și toate informațiile medicale privind starea de sănătate a beneficiarilor.

Personalul medical de serviciu efectua vizita medicală zilnică și triajul epidemiologic al tuturor beneficiarilor.

Analizele medicale recomandate de medic beneficiarilor, erau efectuate la laboratoare din Piatra-Neamț, în baza biletului de trimitere emis de medicul de familie sau medicul specialist, iar rezultatele acestora erau consemnate în fișele medicale. Tratamentul recomandat de medicii specialiști pe scrisori medicale era prescris lunar de medicul de familie al beneficiarilor.

Personalul centrului avea analizele medicale obligatorii la zi, consemnate în dosarele medicale proprii ale angajaților, împreună cu fișele de aptitudine întocmite conform normelor legale.

În dotarea centrului existau materiale pentru curățenie și dezinfecție în stoc suficient, iar igienizarea spațiilor se făcea în baza unui grafic zilnic de curățenie.

Centrul avea Autorizație Sanitară de Funcționare în termen legal, eliberată de Direcția de Sănătate Publică Neamț în baza declarației pe proprie răspundere referitoare la condițiile igienico-sanitare.

Persoanele cazate în centru, beneficiau de medicamente gratuite, în baza unei prescripții medicale, eliberate de medicul specialist sau de medicul de familie la care erau înscrși beneficiarii. Medicamentele care nu erau incluse în listele pentru medicamentele compensate, se achiziționau lunar, contra cost, conform necesarului întocmit de către asistenții medicali. Medicamentele erau păstrate în condiții corespunzătoare de siguranță, la cabinetul medical și erau distribuite conform prescripției medicale, de către asistentul medical de serviciu. Medicamentele psihotrope și neuroleptice erau păstrate într-un fișet metalic separat prevăzut cu sistem de închidere cu cheie. La cabinetul medical existau medicamente contraceptive care erau distribuite, la recomandarea medicului, unui număr de 25 de beneficiare.

În cazul apariției unor situații de urgență medico-chirurgicală, personalul medical aflat la serviciu în acel moment acorda primul ajutor potrivit competenței și apela Serviciul Național Unic de Urgență 112, informând totodată și conducerea Centrului.

La nivelul cabinetului medical exista amenajat un aparat de urgență, care era dotat cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal prevăzut de Ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr.153/2003. Centrul avea în dotare trusă de prim ajutor.

Referitor la asistența medicală în cazul bolilor infecto-contagioase (TBC, HIV, Hepatită virală etc.), membrii echipei de vizită au constatat că la admiterea în centru beneficiarii trebuiau să prezinte la dosar un aviz epidemiologic eliberat de medicul de familie al beneficiarului, care să ateste că acesta nu suferea de boli infecto-contagioase.

La data efectuării vizitei, nu existau în centru persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase în fază acută.

În evidențele medicale ale centrului exista 1 beneficiar diagnosticat cu hepatită cronică virală tip B, 10 beneficiari cu hipertensiune, 2 beneficiari cu diabet și 4 persoane cu afecțiuni oncologice, toți fiind în tratament la recomandarea medicilor specialiști.

Centrul avea amenajat un izolator pentru apariția unor posibile cazuri de boli transmisibile.

Cu privire la dotarea unității, Centrul Războieni dispunea de **un cabinet medical cu o suprafață foarte mică (aproximativ 10 mp), cu dotarea minimă necesară:** canapea pentru consultații, dulap securizat cu cheie pentru medicamente de uz psihiatric, birou, scaune. Cabinetul medical avea aparat de urgență și aparatură specifică (stetoscop, tensiometru, termometre, cântar, glucometru etc.), însă, potrivit opiniei membrilor echipei de vizită, **era necesar un aparat electrocardiograf, pentru monitorizarea afecțiunilor cronice ale beneficiarilor.**

Centrul avea farmacie care funcționa într-un spațiu corespunzător, amenajat conform normelor legale. Farmacia asigura aprovizionarea cu medicamente, conform recomandărilor medicale din condica de medicamente existentă în unitate.

Conform documentelor prezentate echipei de vizită, existau servicii externalizate pentru ridicarea deșeurilor biologice, precum și servicii externalizate care asigurau trimestrial deratizarea/dezinsecția centrului.

În structura centrului exista amenajată o sală de kinetoterapie și era angajat personal specializat (un kinetoterapeut principal, un maseur) conform prevederilor standardelor S 3.2 și S 3.3 din Ordinul Ministerului Muncii nr. 67/2015 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

Aspectul general al beneficiarilor era unul îngrijit, hainele acestora erau curate, în camere era curățenie, fapt ce arăta preocuparea personalului în ceea ce privește igiena beneficiarilor, atât a celor cu abilități normale, cât și a celor cu abilități mai scăzute.

Beneficiarii care nu se puteau îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălțat/descălțat, transfer în fotoliu rulant, deplasare în interiorul camerei) primeau ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire – infirmieri, sub supravegherea asistenților medicali.

Nu au fost identificați beneficiari cu escare sau alte leziuni cutanate care să probeze o eventuală îngrijire deficitară. Săptămânal se efectua tăierea unghiilor și bărbieritul. Beneficiarii autonomi își efectuau singuri îngrijirea personală, iar cei aflați în imposibilitate erau ajutați de infirmieri. Pe lângă întreținerea și dotarea spațiilor igienico-sanitare, centrul asigura fiecărui beneficiar obiecte de igienă personală (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, prosoape etc.). De asemenea, conducerea centrului, oferea posibilitatea beneficiarilor de a utiliza și obiecte de igienă personală proprii, în acord cu preferințele acestora.

Hrana beneficiarilor cazați la Centrul de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni era preparată în bucătăria centrului, de personal calificat (bucătari), iar alimentele necesare pentru prepararea hranei erau procurate în baza referatelor întocmite de către administratorul centrului.

Centrul deținea spații amenajate corespunzător pentru prepararea/servirea/porționarea hranei care corespundeau cerințelor de igienă, siguranță, accesibilitate, funcționalitate și confort ale beneficiarilor. Bucătăria era dotată cu instalații și aparatură specifică: chiuvete din inox cu apă curentă caldă și rece, mașină electrică de gătit cu 6 ochiuri și cuptor, grătar electric, frigider, congelator și frigider pentru păstrarea probelor de alimente.

Centrul avea o sală de mese amenajată și dotată în mod corespunzător, cu mobilier suficient, funcțional, confortabil și ușor de igienizat. Servitul mesei se realiza în două serii (bărbați-femei), iar în dormitoare se practica numai pentru persoanele a căror condiție de sănătate nu permitea deplasarea acestora sau aveau nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

Exista un meniu întocmit și afișat zilnic, iar în ziua vizitei erau pregătite pentru servire la masa de prânz ciorbă rădăuțeană, pilaf de orez cu pește și mămăligă sau pâine,

nectarine și suc. Suplimentul era tartă cu fructe sau mere. Echipa de vizită a analizat alimentele pregătite pentru prânz și suplimentul, constatând că acestea erau gustoase și corespundeau din punct de vedere fizic și organoleptic. La momentul efectuării vizitei existau prelevate probe alimentare păstrate într-un frigider destinat special acestui scop, conform normelor sanitare în vigoare.

Dezinfecția veselei se efectua periodic, centrul având în dotare substanțe dezinfectante pe bază de cloramină. La momentul efectuării vizitei, unitatea avea autorizație eliberată de Direcția Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor Neamț, valabilă pentru recepția și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală provenite din unități autorizate și/sau înregistrate sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final.

Referitor la acordarea asistenței psihologice, aceasta era asigurată de patru psihologi, angajați al C.R.R.N. Războieni cu competențe în specialitatea psihologie clinică, **în supervizare**, membri cu drept de liberă practică a Colegiului Psihologilor din România.

Evaluările psihologice se realizau la 12 luni, precum și la nevoie, la recomandările medicului psihiatru și ale personalului. Conform documentelor puse la dispoziție echipei de vizită, în anul 2017 până la momentul vizitei erau efectuate 169 reevaluări și 2156 intervenții psihologice, activități de consiliere psihologică sau de grup.

Fiecare psiholog consemna intervențiile pe foi, care erau arhivate într-un dosar propriu. **Nu exista registru unic al actelor profesionale și nici rapoarte de consiliere psihologică și de intervenție în caz de criză.**

La nivelul centrului existau două instrumente de evaluare cu licență - Cuburile Kohs (metoda de screening a abilităților cognitive) și PANSS (evaluarea focalizată a dimensiunilor pozitive și negative ale tulburării schizofrenice). **Ac acestea erau neexploatate suficient, din cauza lipsei de experiență a personalului.**

Din discuțiile purtate cu personalul de specialitate, **s-a constatat existența unor cazuri în care s-a solicitat intervenția psihologică în situații de criză.** Având în vedere că beneficiarii centrului erau bolnavi cronici, care se decompensau în general atunci când medicația era inefficientă, **este recomandat ca psihologul să intervină în momentul în care beneficiarul este stabilizat, altfel intervenția sa este inutilă. Mai mult, nu exista o procedură de lucru, de intervenție și asistență psihologică.**

Referitor la cabinetele în care își desfășurau activitatea specialiștii, membrii echipei de vizită au constatat că spațiile erau mici, necorespunzătoare pentru desfășurarea activităților de tip psihologic. Astfel, era necesară amenajarea unui cabinet psihologic, care să respecte condițiile privind confidențialitatea actului profesional și securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 32, alin. 1 și 2 ale Hotărârii nr. 1/ 10.03.2006, a Comitetului director al Colegiului Psihologilor din România.

Centrul dispunea de o cameră polisenzorială, dotată cu jocuri de lumini, pat cu apă, fotoliu relaxant și instrumente pentru meloterapie.

În cadrul centrului se realizau activități de terapie ocupațională: olărit, țesut, în viitorul apropiat urmând a se deschide și un atelier de croitorie. Centrul dispunea și de o sală de ergoterapie, având angajat un ergoterapeut. Se realizau activități de creativitate, pictură, desen, exersarea scrisului, cititului, activități ludice, psihomotrice, audiții muzicale cu ajutorul a trei educatori.

De asemenea, se realizau activități sportive, concursuri, spectacole de teatru (beneficiarii au participat la Festivalul de Teatru I.L.Caragiale Ploiești), activități culturale la zile naționale, serbări, activități religioase, drumeții.

În cadrul C.R.R.N. Războieni se organizau mese festive cu ocazia Anului Nou, a Zilei Internaționale a Persoanelor cu Handicap, a Crăciunului, etc., la care participau toți beneficiarii. De asemenea, cu ocazia zilelor de naștere ale beneficiarilor se organizau mese festive, ținându-se cont de preferințele celor sărbătoriți, acceptându-se invitații din familie sau alte persoane apropiate.

Asistența socială era asigurată de doi asistenți sociali, un asistent medico-social și un instructor de reinsertie socială.

Din discuțiile cu personalul s-au reținut unele **deficiențe în comunicarea și colaborarea dintre asistenții sociali, psihologi, educatori, astfel că activitatea acestora nu era fructificată în mod corespunzător. Această situație putea fi cauzată de inexistența unui plan de activități comune și a unei structuri psihosociale la nivelul centrului, la momentul vizitei specialiștii din domeniul psiho-social fiind coordonați de un asistent medical.**

3. Recomandări.

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Avocatul Poporului:

RECOMANDĂ

1. Conducerii Centrului de Recuperare și Reabilitare Neuropsihiatrică Războieni, județul Neamț să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- continuarea demersurilor pentru stabilirea unor măsuri de ocrotire a beneficiarilor, acolo unde este cazul, având în vedere că, la data efectuării vizitei un număr de 31 de beneficiari puși sub interdicție erau în imposibilitatea de a-și administra bunurile și apăra interesele în condiții corespunzătoare, motivat de faptul că nu aveau nici o măsură de ocrotire, iar art.111 NCC prevede obligativitatea pentru centre de a sesiza instanța de tutelă;
- efectuarea demersurilor necesare în vederea îmbunătățirii asistenței medicale acordate beneficiarilor prin încadrarea de personal medical (medic psihiatru, asistenți medicali, infirmieri, îngrijitori) pe funcțiile vacante, precum și prin achiziționarea unui aparat electrocardiograf, având în vedere afecțiunile diverse ale beneficiarilor și necesitatea supravegherii continue a stării de sănătate a beneficiarilor;
- întocmirea și completarea registrelor medicale (registru de procese verbale întocmite la raportul zilnic, registrul rapoarte de activitate, registrul de evidență ciclu menstrual, registrul medico – legal unde erau consemnate decesele, registrul de educație sanitară) și a Registrului de sesizări și reclamații;
- efectuarea demersurilor necesare în vederea îmbunătățirii asistenței psihologice a beneficiarilor prin amenajarea unui cabinet psihologic, care să asigure intimitatea actului psihologic, prin continuarea evoluției profesionale a psihologilor, întocmirea registrului unic al actelor profesionale și a rapoartelor de consiliere psihologică și de intervenție în caz de criză, precum și prin stabilirea unor proceduri de lucru și crearea unei

structuri psihosociale și implicarea personalului psiho-social în activități comune, cu un coordonator specializat;

- intensificarea supravegherii persoanelor custodiate în centru, cunoscute ca având comportamente agresive, prin sporirea numărului de îngrijitori care desfășoară activități în saloane, pentru asigurarea siguranței personale, atât pentru beneficiari, cât și pentru personalul care deservește centrul.