

Aprob,

p. Avocatul Poporului,
Victor Ciorbea



RAPORT

privind vizita efectuată la Căminul pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii"

Săucești, județul Bacău

Sumar:

Prezentul raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Căminul pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii" Săucești, județul Bacău 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 13.09.2018, o vizită la Căminul pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii" Săucești, județul Bacău.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție, doamna consilier juridic și domnul _____ - asistent social, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, doamna _____ - medic, doamna _____

_____ - psiholog, precum și domnul _____ reprezentant al Organizației Neguvernamentale Asociația Romilor Creștini "Calea, Adevărul și Viața" Bacău.

Vizita a avut ca obiectiv consolidarea protecției persoanelor custodiate împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea condițiilor de cazare și tratament din unitate, a condițiilor de admitere în cămin și a sistării serviciilor, a deceselor, precum și a oricăror alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată.

Serviciul social "Căminul pentru persoane vârstnice-Salvați Bătrânii Săucești" este înființat prin Hotărârea Consiliului Director al Asociației „Salvați Bătrânii Săucești” nr. 3 din 05.01.2013. Serviciul social "Căminul pentru persoane vârstnice - Salvați Bătrânii Săucești" este administrat de furnizorul Asociația „Salvați Bătrânii Săucești”, fiind acreditat conform Certificatului de acreditare din data de 08.08.2017 de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice. De asemenea, Căminul pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii Săucești" are licența de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice la data de 13 iunie 2018, astfel că serviciul social este autorizat să funcționeze până la data de 27 noiembrie 2022. Sediul social se află în comuna Săucești, județul Bacău, iar punctul de lucru se află în municipiul Bacău, str. Mihai Eminescu, nr. 25, jud. Bacău.

Din partea Căminului pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii" Săucești, județul Bacău, au participat la discuții și la vizitarea acestuia doamna administrator și asistentul social, personal medical și de îngrijire.

Căminul pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii" Săucești funcționa potrivit dispozițiilor Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările ulterioare și ale Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare, precum și a altor acte normative aplicabile domeniului (Ordinul ministrului muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice nr. 2126/2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale).

Era elaborat Regulamentul propriu de organizare și funcționare al căminului, Regulamentul de ordine interioară, Manualul de proceduri proprii, Ghidul beneficiarului și Carta drepturilor beneficiarului de servicii sociale. Documentele menționate erau afișate la avizierul din holul căminului.

Procedurile conțineau prevederi referitoare la informarea beneficiarilor, la circuitul informațional și relațiile funcționale din cadrul căminului, la admiterea beneficiarilor, la internarea în cămin a persoanei vârstnice, la modalitățile de admitere/respingere a dosarului, precum și la sistarea serviciilor.

Din informațiile furnizate de administratorul căminului a reieșit că pe parcursul anului 2018, până la data efectuării vizitei, au avut loc 44 admiteri și 33 sistări de servicii. Din cele 33 sistări de servicii efectuate în anul 2018, 11 au avut loc în urma decesului persoanelor vârstnice, 18 în urma reintegrării în familie, 2 în urma transferului în alte unități, iar 2 în urma încetării acordării serviciilor sociale (cazuri sociale).

Scopul serviciului era asigurarea serviciilor de asistență și suport pentru persoane vârstnice cu vârste de peste 60 ani, aflate în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială, prin cazare pe perioadă nedeterminată/determinată, masă, inclusiv preparare hrană caldă, îngrijire personală, îngrijiri medicale curente, curățenie, socializare și activități de petrecere a timpului liber, consiliere psihologică și socială, informare. Serviciile sociale

oferite aveau drept scop menținerea, refacerea sau dezvoltarea capacității individuale pentru depășirea unei situații de nevoie socială.

Finanțarea căminului se asigura din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate.

De asemenea, pe parcursul anului 2018 (aprilie-mai și iulie-august) au fost admise în cămin două persoane care nu aveau venituri sau aparținători care să achite cotizația, în acest sens existând un protocol încheiat între cămin și Direcția de Asistență Socială Bacău din cadrul Consiliului Local Bacău, care achita pe o perioadă de maxim 2 luni cotizația (integral sau parțial) pentru persoane lipsite de venituri. La momentul vizitei, în cămin nu erau înregistrate astfel de persoane fără venituri sau aparținători.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în "Căminul pentru persoane vârstnice-Salvați Bătrânii Săucești" erau **45 de persoane vârstnice (23 de femei și 22 de bărbați) cu vârste de peste 60 ani (10 beneficiari cu handicap grav cu asistent personal, 6 beneficiari cu handicap grav, 4 beneficiari cu handicap accentuat și 25 beneficiari neîncadrați în grad de handicap)**, aflate în situații de dificultate sau în risc de excluziune socială, cu domiciliul în județele Bacău, Neamț și Vaslui. Dintre beneficiari, o persoană era în procedura de punere sub interdicție, iar o persoană avea stabilit curator un membru al familiei (fratele).

Conform Regulamentului de organizare și funcționare a căminului, criteriile de eligibilitate pentru accesul/admiterea unei persoane vârstnice în cămin erau următoarele:

- nu are familie sau nu se află în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare;
- nu are locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii;
- nu realizează venituri proprii sau acestea nu sunt suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare;
- nu se poate gospodări singură sau necesită îngrijire specializată;
- se află în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medicale, datorită bolii ori stării fizice sau psihice.

Drepturile beneficiarilor erau stipulate în contractul pentru acordarea serviciilor sociale încheiat între conducerea căminului și fiecare beneficiar, precum și în Ghidul beneficiarului aflat la sediul căminului. Admiterea persoanelor vârstnice în cămin se realiza de către Comisia de evaluare a dosarelor, care analiza situația socio-psiho-medicală și materială a solicitantului, iar decizia de admitere/respingere a persoanei vârstnice era luată de conducătorul căminului, denumit administrator, care asigura și încheierea cu beneficiarii/reprezentanții legali/convenționali, după caz, a contractelor pentru furnizarea de servicii sociale. Totodată, administratorul, prin intermediul unui angajament de plată, stabilea valoarea contribuției lunare de întreținere datorată de beneficiari/reprezentanți legali/convenționali, după caz, pentru serviciile sociale acordate, dar și în caz de deces al beneficiarului în cămin. Contribuția era de 1700 lei pentru persoanele independente și 1900 lei pentru persoanele dependente, care aveau nevoie de medicamente și scutece.

Modalitățile de încetare a serviciilor erau următoarele:

- la cererea beneficiarului, sub semnătură;
- după caz, la cererea reprezentantului legal al beneficiarului lipsit de discernământ și angajamentul scris al acestuia cu privire la respectarea obligației de a asigura găzduirea, îngrijirea și întreținerea beneficiarului;
- transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal;
- la recomandarea căminului care nu mai are capacitatea de a acorda toate serviciile corespunzătoare nevoilor beneficiarului sau se închide;
- în caz de deces al beneficiarului;
- în cazul în care beneficiarul are un comportament inadecvat care face incompatibilă găzduirea acestuia în cămin în condiții de securitate pentru el, ceilalți beneficiari sau personalul căminului;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

Din analiza dosarelor beneficiarilor s-a constatat că acestea erau complete și conțineau: decizia privind stabilirea măsurii de internare în cămin, contractul pentru acordarea serviciilor sociale, angajamentul de plată, certificat de încadrare în grad de handicap (unde era cazul), fișa de evaluare geriatrică, planul individualizat de asistență și

îngrijire, fișa de evaluare inițială, contractul de asistență psihologică, bilete de ieșire din spital, ancheta socială, corespondență.

Cu privire la personal, Căminul pentru persoane vârstnice-Salvați Bătrânii Săucești" funcționa cu un număr total de 18 salariați, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Director nr. 3 din 05.01.2013, din care: **personal de conducere** (administrator – 1), **personal de specialitate, de îngrijire și asistență**: asistent medical - 2, infirmieră - 6, asistent social - 1, psiholog – 1 (contract de colaborare); medic de medicină de familie – 1 (contract de colaborare); kinetoterapeut – 1 (contract de colaborare) și **personal cu funcții administrative, gospodărire, întreținere-reparații, deservire**: economist - 1, bucătar - 2, personal pentru curățenie spații – 2. Totodată în cămin desfășurau activitate și 4 voluntari (cu contracte de voluntariat). Raportul angajat/beneficiar era, la data efectuării vizitei, de 1/2,2.

Referitor la formarea continuă a personalului, conducerea căminului a precizat că există un plan anual de perfecționare, **fără a arăta care sunt categoriile de personal care au participat la astfel de cursuri**. Drept urmare, **este necesar să fie luate măsurile legale care se impun pentru pregătirea profesională continuă a membrilor personalului, în vederea respectării demnității și intimității beneficiarilor în timpul desfășurării activității de îngrijire, prin organizarea de întâlniri periodice cu membrii personalului (prezentarea unor proceduri de urmat în cazul în care membrii personalului se confruntă cu o situație de conflict/agresiune), prin participarea la cursuri de asistență medicală geriatrică, cursuri de prim ajutor pentru personalul fără pregătire medicală etc.**

În ceea ce privește condițiile de cazare, căminul pentru persoane vârstnice funcționa într-o clădire P+1 închiriată de la societatea Teleconstrucția Bacău. Repartizarea beneficiarilor în cele 15 camere de cazare ale căminului se efectua cu respectarea criteriilor de separație - sex, afinități, grad de rudenie. Parterul era alocat persoanelor semidependente și dependente, iar etajul întâi era destinat cazării persoanelor independente. Camerele erau dotate cu 2, 3 sau 4 paturi, fiind într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, bine iluminate și aerisite, cu pereții curați, paviment acoperit cu parchet, ferestre din PVC cu geam termopan, **majoritatea fiind prevăzute cu plase de protecție împotriva pătrunderii insectelor**. Într-o cameră se simțea **miros neplăcut și s-a observat prezența muștelor**,

personalul unității precizând că era camera destinată persoanelor cu incontinență urinară, iar montarea plaselor de protecție contra insectelor urma a fi făcută în perioada următoare la toate camerele căminului. **Membrii echipei de vizită consideră că este necesar să se ia măsuri pentru eliminarea mirosului neplăcut din camera de cazare situată la parterul căminului, precum și finalizarea montării plaselor de protecție contra insectelor la toate camerele de cazare.**

În camerele de cazare erau montate televizoare, care erau conectate la rețeaua de televiziune prin cablu. Instalațiile electrice și corpurile de iluminat erau funcționale. Mobilierul și cazarmamentul erau în stare bună în majoritatea camerelor (**excepție un pat din camera 1 care avea tăblia crăpată**), iar fiecare beneficiar avea pat propriu, dulap și noptieră. **Nu existau butoane de panică în vederea asigurării intervenției rapide a personalului în situații de urgență, echipa de vizită opinând că era necesar să se doteze camerele cu butoane de panică.**

Dormitoarele nu erau prevăzute cu grup sanitar propriu, la parter fiind amenajată o baie comună, iar la etajul întâi fiind amenajate două băi comune. Fiecare baie era dotată cu gresie și faianță, cu câte 4 wc-uri și un duș, care era curat și dotat corespunzător. Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, centrul fiind dotat cu centrală proprie și boilere electrice, iar alimentarea cu apă era asigurată de la rețeaua comună a Municipiului Bacău.

Hrana beneficiarilor cazați la Căminul pentru persoane vârstnice Săucești era preparată în bucătăria proprie, de personal calificat (bucătari), iar alimentele necesare pentru prepararea hranei erau procurate în baza referatelor întocmite de către administratorul căminului.

Bucătăria căminului, deși mică, era amenajată în mod corespunzător cu mobilier adecvat, iar starea de curățenie și igienă era bună. Hrana era pregătită în baza meniului avizat de către medic. Conform Regulamentului de ordine interioară al Căminului, erau asigurate trei mese pe zi și două gustări, în acord cu recomandarea medicului pentru fiecare beneficiar, pregătite de personal specializat și servite, în funcție de preferința beneficiarului. Programul de servire a mesei era: 07:00-09:00 micul dejun; 13:00-15:00 prânzul; 18-00-19:00 cina. La data efectuării vizitei meniul cuprindea: mic dejun – salam, brânză topită, margarină, gem, ceai; prânz - supă cu tăiței, pulpă de pui cu ou, brânză de burduf și

mămăligă, fructe; cină – paste cu brânză. Membrii echipei de vizită au degustat hrana pregătită pentru masa de prânz și au apreciat-o ca fiind satisfăcătoare din punct de vedere al gustului și consistenței, dar au constatat că **mămăliga servită beneficiarilor avea un gust amar, fiind gătită din făină de porumb alterată, improprie consumului**. Ulterior, membrii echipei au constatat că **făina de porumb era păstrată într-un sac așezat pe pardoseala magaziei** în care erau depozitate alimentele.

Centrul avea două săli de mese amenajate și dotate în mod corespunzător, cu mobilier suficient, funcțional, confortabil și ușor de igienizat. Mâncarea era servită fie în cele două săli de mese (câte una la fiecare nivel), fie în camerele de cazare. Servitul mesei în dormitoare se practica numai pentru persoanele a căror stare de sănătate nu permitea deplasarea, sau aveau nevoie de ajutor pentru hrănire și hidratare.

Se ținea cont în alcătuirea meniului de preferințele beneficiarilor, iar hrana era diversificată, cantitatea și calitatea acesteia fiind mulțumitoare. Exista un meniu întocmit și afișat zilnic.

Beneficiarii cu care s-a discutat s-au declarat mulțumiți de condițiile de cazare, de personalul centrului, precum și de meniul zilnic. **Unii beneficiari au declarat însă că mâncarea nu era “nici bună, nici rea”, dar au precizat că nu primeau gustări între mese în fiecare zi**. Urmare celor constatate, **membrii echipei de vizită consideră că este necesar să se respecte prevederile art. 5 lit. g din Regulamentul de ordine interioară al Căminului pentru persoane vârstnice ”Salvați Bătrânii Săucești”, care prevede că beneficiarilor li se asigură 3 mese pe zi (de bază) și 2 gustări (la cerere), în acord cu recomandarea medicului pentru fiecare beneficiar**.

Cu privire la asistența medicală, art. 5 lit. h, i și j din Regulamentul de ordine interioară al Căminului pentru persoane vârstnice ”Salvați Bătrânii Săucești”, preciza faptul că unitatea avea următoarele obligații față de beneficiari:

- să asigure medicația fiecărui beneficiar, conform schemei de tratament specifice fiecarui beneficiar și adusă lunar de familie, iar în lipsa acesteia, beneficiarul să ofere echivalentul în bani a medicamentelor date de către unitate;
- să monitorizeze periodic indicatorii medicali;
- să asigure serviciile medicale în caz de urgență și vizite periodice ale unui medic de familie.

Căminul pentru persoane vârstnice Săucești avea Autorizație Sanitară de Funcționare, valabilă la termen, eliberată de Direcția de Sănătate Publică Bacău, precum și licență eliberată de autoritatea de profil pe termen de 5 ani.

Cu privire la efectuarea operațiunilor de dezinsecție a reieșit că acestea se efectuau periodic și ori de câte ori era nevoie, de către o firmă cu care era încheiat un contract de prestări servicii. Din observațiile echipei de vizită, precum și din discuțiile purtate cu beneficiarii, a reieșit faptul că nu a fost semnalată prezența insectelor sau a rozătoarelor, procedura de dezinsecție și deratizare efectuându-se periodic, conform documentelor prezentate echipei de vizită.

Dintre beneficiarii prezenți la data efectuării vizitei, 20 beneficiari erau încadrați în grad de handicap, astfel 10 beneficiari cu gradul I cu asistent personal, 6 beneficiari cu gradul II și 4 beneficiari cu gradul III. Totodată, 15 beneficiari erau diagnosticați cu demență, iar majoritatea aveau și alte boli asociate: diabet zaharat, hepatopatie cronică, accidente vasculare ischemice, cardiopatie ischemică cronică dureroasă, paraplegie flască, fractură de col femural. Dintre beneficiari, 17 aveau nevoie de fotolii rulante, iar 5 se deplasau în cadru sau cu ajutorul cârjelor.

Referitor la îngrijirea personală a beneficiarilor, s-a observat că aspectul general al acestora era unul îngrijit, hainele 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 căminului, oferea posibilitatea

beneficiarilor de a utiliza și obiecte de igienă personală proprii, în acord cu preferințele acestora.

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 căminului.

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. Căminul avea în dotare trusă de prim ajutor.

La admiterea în cămin beneficiarii trebuiau să prezinte la dosar un aviz epidemiologic eliberat de medicul de familie, care să ateste că acesta nu suferea de boli infecto-contagioase. La data efectuării vizitei, nu existau în cămin persoane diagnosticate cu boli infecto-contagioase în fază acută.

Asistența medicală primară era asigurată de către un medic de familie, cu contract de colaborare, care făcea vizite în cămin o dată pe săptămână și ori de câte ori era nevoie.

Căminul pentru persoane vârstnice avea contract de colaborare cu un kinetoterapeut, care venea de două ori pe săptămână, în zilele de miercuri și vineri, acesta asigurând recuperare la patul bolnavului, motivat de faptul că **în cămin nu exista o sală de kinetoterapie dotată corespunzător.**

Referitor la decesele care au avut loc în anul 2018 au fost prezentate documente din care a reieșit că decesele beneficiarilor au avut drept cauză insuficiența cardiorespiratorie acută ca urmare a unor diagnostice grave: neoplasm, bronhopneumopatie acută sau cardiopatie ischemică. Din mențiunile cadrelor medicale, a reieșit că o mare parte a beneficiarilor căminului era internată pe perioade scurte de timp, fiind în faze terminale ale unor boli grave. **În Registrul privind incidentele deosebite erau înregistrate toate decesele, fără a fi menționată cauza decesului, echipa de vizită fiind de părere că registrul trebuia completat corect, conform prevederilor Ordinului Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate.**

Referitor la respectarea drepturilor persoanelor cu deficiențe locomotorii, membrii echipei de vizită au reținut că din numărul total de beneficiari, 23 de beneficiari prezentau deficiențe locomotorii, astfel 17 beneficiari erau imobilizați în fotolii rulante, iar 5 beneficiari se deplasau cu ajutorul cârjelor.

Toate grupurile sanitare din centru erau adaptate pentru uzul persoanelor cu deficiențe motrice, fiind montate bare de sprijin la wc-uri și dușuri echipate special.

De asemenea, la intrarea în cămin exista o rampă destinată facilitării accesului persoanelor care se deplasau în fotoliu rulant.

Beneficiari imobilizați sau cu dificultăți în deplasare aveau la dispoziție fotolii rulante din sponsorizări sau primite de la Casa de Asigurări de Sănătate.

Referitor la activitățile de socializare, recreere și de recuperare, în cămin exista și era afișat un program zilnic de activități, dar **nu era întocmit un Plan de activități de socializare, așa cum prevăd standardele de calitate în vigoare.**

Programul zilnic era structurat astfel:

- deșteptarea între orele 07:00-08:00;
- igienizare individuală: dimineața între orele 07:00-08:00, iar seara între orele 19:30-20:30;
- odihnă și relaxare personală între orele 14:30-16:30;
- stingerea între orele 21:00-22:00.

Toate camerele erau dotate cu receptoare TV. Căminul achiziționa periodic ziare și reviste, iar o parte dintre beneficiarii centrului aveau abonamente la Biblioteca Județeană Bacău, împrumuturile de cărți, pentru cei care nu se puteau deplasa sau se deplasau cu greutate, derulându-se cu sprijinul angajaților căminului.

În cămin exista și o mică bibliotecă, în sala de socializare, care servea și ca loc de luat masa.

Rezidenții căminului puteau avea acces la internet și computer, în birourile personalului.

Curtea căminului cuprindea o suprafață acoperită cu beton pe care erau amplasate câteva bănci din plastic. Exista și o mică livadă unde erau amplasate **două mese de lemn, deteriorate, cu bănci.**

În curtea centrului nu existau amenajări (terasă, foișor) care să permită beneficiarilor petrecerea timpului liber afară pe timp însorit sau ploios.

Referitor la întocmirea și completarea registrelor unității, echipa de vizită a verificat existența și modul de completare al Registrului privind informarea beneficiarilor, prevăzut de standardele de calitate. S-a constatat că acesta era întocmit dar, în cazul celor mai multe sesiuni de informare, nu apăreau semnăturile beneficiarilor sau a reprezentanților legali/apartinători. S-a mai constatat că, în câteva situații, **în registru nu erau consemnate numele persoanelor care au efectuat informarea și nici semnătura acestora.**

În cadrul vizitei s-a mai constatat că **nu era înființat un registru special de evidență a ieșirilor din cămin așa cum prevăd standardele de calitate**, dar exista un registru de intrări-ieșiri care conținea informații sumare referitoare la ieșirea din unitate a beneficiarilor.

Totodată, **Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare nu era completat cu niciun caz** deoarece, conform conducerii căminului, nu au existat astfel de situații.

Nici **Registrul de sesizări și reclamații nu era completat cu vreo situație**, dar exista o cutie specială pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, amplasată într-o zonă vizibilă.

În **Registrul privind incidentele deosebite** erau înregistrate situațiile de beneficiari plecați din cămin fără permisiune, unde existau și mențiuni referitoare la faptul că au fost anunțate în scris organele de poliție, Direcția de Asistență Socială și familia. Conform informațiilor furnizate de asistentul social al căminului, nu au existat consecințe după plecarea din unitate fără permisiune a beneficiarilor, majoritatea întorcându-se singuri în cămin. Toți beneficiarii care au plecat fără permisiune au beneficiat de consiliere psihologică.

Echipa de vizită consideră că este necesar să se ia măsurile legale pentru completarea în mod corect a registrelor verificate (**Registrul privind informarea beneficiarilor, Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare, Registrul de sesizări și reclamații, Registrul privind incidentele deosebite**), cu toate mențiunile prevăzute de standardele de calitate în domeniu, precum și instruirea personalului cu privire la completarea corectă a tuturor registrelor prevăzute de standardele minime obligatorii.

Referitor la dreptul beneficiarilor de a menține legătura cu familia sau alte persoane relevante pentru aceștia, Căminul de bătrâni “Salvați Bătrânii Sucești” **nu dispunea de un spațiu special amenajat cu destinația de cameră de vizitare, așa cum prevăd standardele de calitate în domeniu, dar nici nu era prevăzută amenajarea acesteia în planul de îmbunătățire și adaptare a mediului ambiant.** Conform informațiilor furnizate de personalul căminului, vizitele aveau loc în camerele de cazare sau în sala de socializare, care era folosită și ca sală de mese, în funcție de preferințele beneficiarilor.

La avizier era afișat un program zilnic de vizitare pentru informarea aparținătorilor.

Membrii echipei de vizitare au observat că **accesul în/din cămin nu era liber, poarta de acces fiind încuiată permanent.** Acest aspect a fost justificat de conducerea căminului prin faptul că, în trecut, câțiva beneficiari diagnosticați cu demență senilă au părăsit curtea căminului, expunându-se riscului de a se rătăci sau de a fi victime ale accidentelor de circulație sau ale unor persoane rău-intenționate.

Membrii echipei de vizită consideră că, exceptând situațiile care justifică limitarea părăsirii căminului de către unii beneficiari care au afecțiuni psihice, conducerea căminului trebuie să identifice măsurile necesare care să permită libertatea de mișcare a celorlalți beneficiari, care nu necesită măsuri de supraveghere permanentă.

În acest context, art. 23 din Carta Socială Europeană referitor la „Dreptul persoanelor vârstnice la protecție socială” vizează măsuri care să permită acestora să rămână **membri deplini ai societății cât mai mult timp posibil, să aleagă liber propriul stil de viață și să ducă o existență independentă în mediul lor obișnuit, atât timp cât doresc și acest lucru e posibil.**

Conform informațiilor obținute de la angajații căminului, unii dintre beneficiari aveau telefoane mobile proprii, iar ceilalți țineau legătura cu familiile prin telefonul fix. O parte dintre beneficiari, mai ales cei care au rude stabilite în străinătate, accesau computerele din birourile personalului pentru a primi sau a efectua apeluri video on-line.

Rezidenții căminului primeau corespondență și obiecte prin poștă sau prin serviciile de curierat și puteau transmite corespondență, fie prin plasarea acesteia direct în cutia poștală amplasată la poarta căminului, sau prin asistentul social sau coordonatorul căminului.

De asemenea, s-a observat că exista un sistem de supraveghere video, atât în interior, cât și în curtea căminului.

Referitor la asistența psihologică, aceasta era realizată în baza unui contract de prestări servicii de către un psiholog acreditat în condițiile legii.

Din analiza unor dosare ale beneficiarilor, au putut fi identificate fișe și instrumente de lucru printre care:

- fișa de evaluare geriatrică (evaluarea activității funcționale – scor Katz, evaluarea statusului cognitiv MMSE, evaluarea depresiei, a echilibrului și mersului);

- evaluarea activității instrumentale a vieții cotidiene – scorul Lawton cu diverse punctaje;

- fișe cu scorul Katz;

- grile de evaluare a gradului de dependență, activități instrumentale, status psihoafectiv și senzorial;

- planuri de intervenție.

Un aspect care nu a putut fi regăsit în dosarele beneficiarilor care nu sufereau de afecțiuni care îi puneau în imposibilitatea comunicării, a fost efectuarea activităților de consiliere de grup, de socializare. **Deși din registre a reieșit că astfel de activități erau desfășurate în cămin, însă documentația întocmită cu ocazia efectuării acestora nu a putut fi identificată în dosarele analizate. Drept urmare, este necesar ca toate activitățile de asistență psihologică, respectiv activitățile de consiliere de grup și de socializare să fie cuprinse în documentația din dosarele beneficiarilor.**

Urmare celor de mai sus, nu au fost constatate aspecte deosebite sau nereguli în modalitățile de desfășurare a activităților serviciului, a condițiilor de tratament și cazare. Exista documentația necesară impusă de prevederile legislative în domeniu la nivelul cabinetului psihologic.

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, Avocatul Poporului:

RECOMANDĂ

Conducerii Căminului pentru persoane vârstnice "Salvați Bătrânii" Săucești, județul Bacău să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Îmbunătățirea condițiilor de cazare prin repararea mobilierului defect, eliminarea mirosului neplăcut din camerele de cazare, finalizarea montării plaselor de protecție contra insectelor, precum și prin dotarea camerelor cu butoane de panică în vederea asigurării intervenției rapide a personalului în situații de urgență;

2. Îmbunătățirea asistenței medicale acordate beneficiarilor prin dotarea unei săli de kinetoterapie, precum și prin continuarea măsurilor pentru educație medicală continuă și perfecționarea cadrelor;

3. Respectarea dreptului de a circula în mod liber, prin identificarea unor măsuri care să permită libertatea de mișcare a beneficiarilor care nu suferă de afecțiuni psihice, motivat de faptul că încuierea permanentă a porții de intrare în cămin este o măsură care îngreuează nejustificat libertatea de mișcare a acestora.

4. Amenajarea unui spațiu cu destinația de cameră de vizită, care să asigure intimitatea și confidențialitatea întâlnirilor, dar și pentru a evita deranjarea celorlalți rezidenți, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale;

5. Amenajarea unui foișor sau a unei terase acoperite în curtea căminului și repararea mobilierului existent, pentru a oferi posibilitatea rezidenților de a se recrea în aer liber pe timp însorit sau ploios, mai ales că niciuna dintre camerele de cazare nu era dotată cu balcon sau terasă.

6. Înființarea unui Registru de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru; rubricarea și completarea registrelor (Registrul privind informarea beneficiarilor, Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare, Registrul de sesizări și reclamații, Registrul privind incidentele deosebite) și instruirea personalului pentru completarea corectă a

registrelor prevăzute de Ordinul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice nr. 2126 din 5 noiembrie 2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și pentru serviciile acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale;

7. Îmbunătățirea hranei prin luarea măsurilor necesare pentru păstrarea în condiții optime a alimentelor și servirea gustărilor între mese, zilnic;

8. Întocmirea unui Plan de socializare și implementarea acestuia conform Standardelor de calitate în vigoare.

9. Îmbunătățirea formării continue a personalului, în vederea respectării demnității și intimității beneficiarilor în timpul desfășurării activității de îngrijire, prin organizarea de întâlniri periodice cu membrii personalului (prezentarea unor proceduri de urmat în cazul în care membrii personalului se confruntă cu o situație de conflict/agresiune), prin participarea la cursuri de asistență medicală geriatrică, cursuri de prim ajutor pentru personalul fără pregătire medicală etc.

10. Optimizarea asistenței psihologice a beneficiarilor prin menționarea tuturor activităților psihologice, respectiv activitățile de consiliere de grup și de socializare în documentația din dosarele psihologice ale beneficiarilor.

Bacău, 12.02.2019