

Aprob,

Avocatul Poporului,

Victor CIORBEA

ROMANIA

RAPORT

**privind vizita efectuată la Centrul pentru Persoane Vârstnice Furculești,
județ Teleorman, la data de 18 iulie 2018**

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei efectuate la Centrul pentru Persoane Vârstnice Furculești, 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

Prin Legea nr. 109/2009, România a ratificat Protocolul opțional (denumit în continuare OPCAT), adoptat la New York la 18 decembrie 2002, la Convenția împotriva torturii și a altor pedepse ori tratamente cu cruzime, inumane sau degradante, adoptată la New York la 10 decembrie 1984, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție din cadrul instituției Avocatul Poporului, fiind desemnat să îndeplinească atribuțiile de Mecanism Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție (denumit în continuare MNP).

Scopul MNP, în sensul prevederilor art. 19 raportat la art. 4 din OPCAT, coroborate cu dispozițiile art. 2 alin. (2), art. 35 lit. (a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, *este acela de a examina/monitoriza în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor aflate în locuri de detenție în vederea consolidării protecției acestora împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, prin vizitarea, anunțată sau inopinată, a locurilor de detenție.*

Prin urmare, în aplicarea mandatului său, potrivit dispozițiilor OPCAT și a Legii nr. 35/1997, antecitate, la data de 18 iulie 2018, MNP a efectuat o vizită inopinată la Centrul pentru persoane Vârstnice Furculești, din județul Teleorman. Anterior acestei vizite, în anul 2017, MNP a mai efectuat o vizită inopinată la acest centru. Raportul de vizită cu recomandările formulate și răspunsul la acesta sunt disponibile online, pe site-ul instituției Avocatul Poporului¹.

Echipa de vizitare, pluridisciplinară, a fost alcătuită din consilieri MNP din cadrul instituției Avocatul Poporului, respectiv *jurist* [redacted], *medic* [redacted], *asistent social* [redacted], *psiholog* [redacted], precum și un reprezentant al Organizației Neguvernamentale „Fundația pentru Apărarea Cetățenilor împotriva Abuzurilor Statului” (FACIAS) – [redacted].

Obiectivele vizitei au vizat, *în principal*, prevenirea torturii și monitorizarea tratamentului aplicat persoanelor custodiate, iar *în subsidiar*, verificări privind tipuri de activități desfășurate în centru și implementarea Recomandărilor Avocatului Poporului,

¹ Raportul de vizită și răspunsul la acesta, disponibile online la adresa:

http://avp.ro/rapoarte_mnp/2017/raport_mnp_27_2017.pdf

http://avp.ro/rapoarte_mnp/2017/raspunsuri/raspuns27_2017.pdf

http://avp.ro/index.php?option=com_content&view=article&id=420&Itemid=63&lang=ro-ro (vizite MNP 2017, poziția 27).

formulate urmare a vizitei din anul 2017, precum și a oricăror alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție

Conducerea și alte categorii de personal din cadrul instituției vizitate au cooperat cu membrii echipei de vizită, le-au pus la dispoziție documentele solicitate, le-au facilitat accesul neîngrădit la documente și la interviurile cu beneficiarii Centrului.

2. Concluziile MNP după efectuarea vizitei și întreprinderile avute cu beneficiarii

a) Informații generale despre Centru și beneficiari

Reamintim că, Centrul pentru Persoane Vârstnice Furculești (prescurtat, CPV Furculești sau Centru) este o instituție de asistență socială, fără personalitate juridică, acreditată ca furnizor de servicii sociale, cu sediul în comuna Furculești, județul Teleorman, aflat în subordinea DGASPC Teleorman. Centrul era licențiat ca serviciu social, începând cu luna martie 2018, pentru o perioadă de 5 ani, cu posibilitatea prelungirii termenului cu condiția menținerii serviciilor oferite în conformitate cu prevederile Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare. Centrul deținea Regulament de Organizare și Funcționare (ROF), iar Regulamentul de Ordine Internă (ROI) era în lucru la DGASPC Teleorman.

Începând cu anul 2017 (8 martie), Centrului i-a fost ridicată personalitatea juridică, trecând în subordinea DGASPC Teleorman. Potrivit declarațiilor conducerii unității vizitate, **din momentul pierderii personalității juridice Centrul s-a confruntat cu o serie de dificultăți în rezolvarea nevoilor în special cele cu referire la achiziții de produse și materiale, din cauza timpului îndelungat de răspuns.**

CPV Furculești avea o **capacitate de 40 locuri**, beneficiarii fiind persoane vârstnice, cu domiciliul în județul Teleorman, respectându-se în acest fel prevederile art. 1 alin. (4) din Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, cu modificările și completările ulterioare, potrivit cărora: *„sunt considerate persoane vârstnice, persoanele care au împlinit vârsta de pensionare stabilită de lege”*. Serviciile oferite de centru vizau asigurarea unui climat stabil în ceea ce privește confortul bio-psiho-social al beneficiarului, acordarea asistenței medicale și psihologice, îngrijire și recuperare fizică, îmbunătățirea și actualizarea continuă a condițiilor de trai și a serviciilor oferite beneficiarilor.

La momentul efectuării vizitei erau **35 de beneficiari înregistrați** (14 bărbați și 21 femei), dintre care unul era la spital pentru tratament de zi (dializă), iar o beneficiară era învoită pentru două zile (în intervalul 18.07- 20.07.2018).

Niciunul dintre beneficiari nu avea instituită curatela și nu era pus sub interdicție. Nu era niciun beneficiar imobilizat la pat, însă, erau persoane cu dificultăți de deplasare care necesitau sprijin.

În anul 2018, până la data vizitei, au fost înregistrate 5 decese (4 în centru și unul la spital), iar în anul 2017 au fost înregistrate 5 decese.

Camerele erau curate și întreținute corespunzător, fiind dotate cu paturi (2-4 paturi), noptiere, dulapuri, frigider, masă, scaune și fotolii. Însă, **în unele camere persista un miros greu** (spre exemplu: Camera 1, Camera 7), **deși infirmierele asigurau curățenia zilnică, conform graficelor. Din discuțiile purtate cu reprezentanții centrului s-a reținut că existau dificultăți în achiziționarea produselor de curățenie, cât și a celor de igienă intimă, motivat de faptul că unitatea vizitată nu mai avea personalitate juridică, iar achizițiile erau efectuate de către DGASPC Teleorman.**

În cadrul Centrului erau amenajate o capelă spațioasă, specifică religiei creștine ortodoxe, precum și un spațiu cu destinație de bibliotecă/club, cu cărți, masă și canapele.

b) Activități desfășurate în Centru

Centrul deținea o curte, o grădină de legume, o livadă cu pomi fructiferi, dar și un lac unde beneficiarii puteau pescui. În curte erau amenajate spații de relaxare pentru beneficiari, dotate cu băncuțe și leagăne din lemn.

Activitățile de petrecere a timpului zilnic includeau pictura, croșetatul, cusutul pe etamină, dar și grădinaritul și curățenia în curtea Centrului, efectuate pe bază de voluntariat. Una din beneficiare avea o mașină de cusut pe care o folosea frecvent.

Prin desfășurarea activităților de grădinarit și întreținerea spațiilor, **beneficiarii realizau activități de ergoterapie/terapie ocupațională, fără ca aceste activități să fie planificate, monitorizate și consemnate în documente, sub supravegherea unui specialist.**

În cămin nu se realizau activități de recuperare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarilor, nefiind angajat nici un specialist cu responsabilități în acest sens.

Deoarece Centrul **nu avea angajat asistent social** și nici nu contractase un serviciu extern, așa cum este prevăzut în Legea 292/2011 a asistenței sociale, cu modificările și completările ulterioare, **nu se realizau activități specifice de asistență socială**, de evaluare inițială/periodică a nevoilor, de elaborare și monitorizare a planurilor individualizate de intervenție sau referitoare la menținerea relației cu familia și comunitatea. Art. 122. alin. (2) din legea antecitată prevede: *autoritățile administrației publice locale angajează asistenți sociali sau contractează serviciile acestora.*

În anul 2018 doi beneficiari părăsiseră Centrul, un beneficiar fiind transferat la alt serviciu social, iar celălalt fiind integrat în familie.

Beneficiarii plăteau o contribuție lunară de întreținere stabilită prin Hotărârea Consiliului Județean Teleorman, în funcție de venitul mediu net lunar/persoană, dar nu mai mult de 2.817 lei. Contribuția lunară de întreținere era stabilită, pentru anul 2018, în valoare de până la 60% din pensie, diferența fiind achitată, în majoritatea cazurilor, de susținătorii legali ai persoanei vârstnice. Un singur beneficiar reprezenta caz social, neavând familie și nici venituri.

Administratorul Centrului ținea evidența veniturilor beneficiarilor pe fișe, păstrând în plicuri individuale, atât banii, cât și chitanțele privind cheltuielile. O parte a beneficiarilor își administrau singuri veniturile.

c) Referitor la Recomandările Avocatului Poporului din 2017, acestea au fost implementate în general, fiind identificate următoarele aspecte:

Recomandarea Avocatului Poporului din 2017 privind :

Efectuarea demersurilor legale pentru suplimentarea posturilor pentru personalul specializat și angajarea unui asistent social, psiholog și a unui kinetoterapeut/maseur, astfel încât Centrul să asigure activitățile și serviciile acordate în concordanță cu prevederile Ordinului MMFPSPV nr. 2126/2014, Secțiunea 1, Modulul 2 Evaluare și Planificare și ROF-ul Centrului- art. 7 pct. 6, pct. 7. Pct. 8 și pct. 9, având în vedere că la data vizitei nu erau prevăzute în organigramă posturi de asistent social, psiholog și kinetoterapeut/maseur.

Răspunsul Centrului din 2017 :

Organigrama pe 2018 se află la Consiliul Județean Teleorman în vederea aprobării Hotărârii de Consiliu unde s-a prevăzut transformarea unui post de economist în asistent social.

La data efectuării vizitei, 18 iulie 2018, numărul personalului angajat era de 20, iar structura personalului se prezenta astfel: șef centru; 1 coordonator de specialitate, 4 asistente medicale; 5 infirmiere; 4 îngrijitoare, 2 bucătărese, 1 medic medicină generală cu ½ normă, 1 spălătoreasă, gestionar/administrator încadrat ca asistent de farmacie, 2 paznici.

Deși numărul posturilor aprobate prin organigramă erau ocupate, s-a reținut că structura de personal stabilită era deficitară în ceea ce privește personalul de specialitate, de terapie și recuperare.

În legătură cu această problemă, **conducerea Centrului** a arătat echipei de vizitare că **demersurile** făcute pentru rezolvarea acestei situații, respectiv **adresa transmisă către DGASPC Teleorman, la data de 23.01.2018**, în vederea modificării organigramei și a statutului de funcții ale centrului pentru anul 2018, **prin care a formulat o propunere** ca din cele 20 posturi aprobate (18 personal de execuție și 2 posturi personal de conducere), **postul de coordonator personal de specialitate să fie transformat într-un post de asistent social**. Șeful de centru a fundamentat solicitarea precizând următoarele: „Având în vedere că persoana care coordonează personalul de specialitate are în subordine directă Compartimentul pentru îngrijirea sănătății format din medici, asistente medicale, infirmiere și îngrijitoare se impune o pregătire similară subordonaților, în caz contrar coordonarea devenind dificilă sau inefficientă”.

Reprezenții Centrului au declarat că și în anii anteriori conducerea DGASPC Teleorman, cât și a Consiliului Județean a fost informată asupra necesității transformării unor posturi, însă nu au fost luate măsuri în acest sens. De asemenea, **necesitatea înființării unui post de asistent social a fost consemnată și de către Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială Teleorman în rapoartele de control întocmite ca urmare a controalelor efectuate la Centru, fiind formulată măsura: „este necesară angajarea unui asistent social care să asigure asistența de specialitate pentru evaluarea și implementarea serviciilor sociale”.**

Or, în lipsa personalului de specialitate (asistent social, psiholog, kinetoterapeut, fizioterapeut, psihopedagog, ergoterapeut, etc.) nu erau respectate prevederile legale în vigoare la data efectuării vizitei, respectiv Ordinul MMFPSCV nr. 2126/2014, prevederi menținute și în actuala reglementare Ordinul MMFPSCV nr. 29/2019.

Recomandările Avocatului Poporului din 2017 privind întocmirea unor registre și completarea acestora conform legii, respectiv :

Întocmirea unui registru de vizită și a unui registru de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, ținând cont de prevederile Ordinului MMFPSPV nr. 2126/2014 și că, la momentul efectuării vizitei Centrul nu deținea asemenea registre.

Completarea registrelor în conformitate cu Ordinului MMFPSPV nr. 2126/2014, întrucât, în unele dintre registrele pe care Centrul le deținea la momentul vizitei (de ex., în Registrul de evidență a ieșirilor, în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor etc.), fie nu erau consemnate toate informațiile prevăzute de lege, fie nu erau completate în mod corespunzător.

Răspunsul Centrului din 2017 privind aceste recomandări:

Registrul de vizită și Registrul de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate sunt întocmite și completate la zi.

Conform Ordinului MMFPSCV nr. 2126/2014, registrele au fost completate cu toate informațiile prevăzute prin lege.

La momentul vizitei din 2018, Centrul deținea un **Registru de vizită și un Registru de evidență** a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate, conform legislației în vigoare la data efectuării vizitei, Ordinul MMFPSCV nr. 2126/2014, respectiv Anexa 1, Standardul 1 Informare, punct S1.2, *Toate vizitele sunt consemnate în Registrul de vizite.* Standard 2 Admitere, punct S2.4S2.4: *Centrul întocmește un Registru de evidență a dosarelor personale ale beneficiarilor arhivate.*

Cu privire la menținerea legăturii cu familia sau alte persoane relevante pentru beneficiari, s-a constatat că o parte a beneficiarilor primeau vizite în centru (10-12 beneficiari primesc vizite), cei mai mulți vizitatori fiind membrii de familie. CPV Furculești deținea un spațiu special amenajat pentru desfășurarea vizitelor, un club și un spațiu exterior (foișor). Clubul era prevăzut cu canapele, fotolii și scaune unde beneficiarii vizionau emisiuni tv, ascultau muzică și desfășurau activități de socializare. De asemenea, clubul era dotat cu cărți ce puteau fi împrumutate de către beneficiari. Beneficiarii puteau fi contactați telefonic pe telefoanele mobile ale administratorului sau ale asistentelor medicale, o parte a beneficiarilor aveau însă telefoane mobile proprii.

Cu privire la ieșirea temporară a beneficiarilor în comunitate, reprezentanții unității vizitate ne-au declarat ca aceștia pot ieși din Centru, la magazine sau în afara localității, în familie, la rude sau prieteni. Beneficiarii primeau bilete de voie, cu acordul medicului, iar învoirea se acorda pentru o perioadă de maxim 3 zile. În acest fel, se respectau dispozițiile legale în vigoare la data vizitei, Standardul 4 - Viață Activă și Contacte Sociale din Ordinul MMFPSPV nr. 2126/2014, care menționează faptul că *serviciul social trebuie să fie deschis spre comunitate, iar Centrul să faciliteze vizitele și comunicarea beneficiarilor cu membrii acesteia, să încurajeze beneficiarii să întreprindă activități în afara centrului, să cunoască și să utilizeze serviciile din comunitate.*

Centrul deținea un **Registru bilete de voie** în care se consemna data și ora ieșirii beneficiarului, scopul acestei ieșiri, cât și intervalul de timp pentru care era învoit. În situația învoirilor, beneficiarii învoiți semnav în Registrul bilete de voie la ieșirea în comunitate. La data vizitei o beneficiară era învoită pentru două zile, în intervalul 18.07-20.07.2018, aspect menționat anterior.

În **Registrul de evidență a ieșirilor din centru** erau consemnate cele două ieșiri, un beneficiar integrat în familie, cât și transferul unui beneficiar într-un alt serviciu social, cât și decesele (5 decese în anul 2018). Registrul cuprindea: datele de identificare ale beneficiarului, datele de transmitere ale notificărilor sau ale dosarului personal al beneficiarului, cât și destinatarii acestora (denumire, adresă).

Referitor la informarea beneficiarilor, după caz a reprezentanților legali ai acestora, cu privire la serviciile oferite, reprezentanții Centrului au precizat că erau puse la dispoziție materiale informative și publicitare (Carta drepturilor beneficiarilor, Ghidul Beneficiarului, Regulament de organizare și funcționare al Centrului), fiind-le furnizate,

orice alte informații cu privire la serviciile oferite în Centru. Consemnările privind informarea beneficiarilor erau cuprinse în **Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor**, completându-se datele privind data la care s-a realizat aceasta, numele persoanei care a realizat informarea și semnătura acesteia, cât și numele persoanei informate.

În ceea ce privește dreptul beneficiarilor și al aparținătorilor acestora de a face sugestii sau reclamații cu privire la diverse aspecte ce țin de calitatea serviciilor oferite de instituție, s-a constatat că nu au fost formulate astfel de solicitări. Așa cum rezultă din consemnările Registrului privind informarea beneficiarilor, aceștia au fost instruiți cu privire la acest aspect.

În Centru exista o cutie în care beneficiarii puteau depune sesizări și reclamații, cutia fiind deschisă periodic, de șefa de centru, în prezența a doi beneficiari, reclamațiile și sugestiile identificate urmând a fi consemnate în Registru. Din verificarea **Registrului de Evidență a Sesizărilor/Reclamațiilor beneficiarilor**, s-a constatat că nu au fost formulate astfel de sesizări, în Registru fiind consemnată data deschiderii cutiei (o dată pe săptămână) și faptul că în cutie nu au fost identificate solicitări.

Recomandarea Avocatului Poporului din 2017 referitoare la:

Completarea în registrul de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională, a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare întrucât, la data vizitei nu există nicio consemnare/înregistrare.

Răspunsul Centrului din 2017:

Registrul de evidență a programelor de recuperare/reabilitare funcțională, a fost completat. În Registrul de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare nu există nicio consemnare sau înregistrare deoarece până la această dată nu au fost evenimente de abuz sau discriminare.

La data efectuării vizitei, 18 iulie 2018, **Registrul de evidență a programelor de recuperare/reabilitare** cuprindea 99 consemnări, care se refereau doar la starea de sănătate a beneficiarilor. Față de acest aspect, echipa de vizitare a reținut că **lipsa consemnărilor se datora și faptului că Centrul nu deținea specialiști în domeniul recuperării/ reabilitării și nici nu se realizau astfel de activități cu beneficiarii.**

În **Registrul de evidență a cazurilor de abuz** nu exista nici o consemnare, reprezentanții Centrului declarând că nu au fost astfel de situații.

Din întrevederile cu beneficiarii a rezultat că sunt mulțumiți de serviciile oferite în Centru, de calitatea hranei și diversitatea acesteia, de aspectul curții interioare și evenimentele organizate în Centru, ca activități recreative cu prilejul zilelor de sărbătoare, **problemele identificate fiind acelea referitoare la lipsa unor activități organizate de recuperare medicală/kinetoterapie sau orice alte terapii.**

De asemenea, **problemele semnalate de majoritatea beneficiarilor pe parcursul efectuării vizitei făceau referire la dificultățile pe care le au în ceea ce privește relația cu familia, simțindu-se acut lipsa unui specialist, angajat al Centrului care să se ocupe de acest aspect.**

Recomandarea Avocatului Poporului din 2017 privind :

Instruirea permanentă a personalului de îngrijire, având în vedere că din examinarea Registrului de evidență privind perfecționarea continuă a personalului a reieșit că aceasta se realiza anual, deși potrivit Ordinului MMFPSPV nr. 2126/2014, se menționează că „Centrul facilitează și/sau realizează sesiuni de instruire permanentă a personalului de îngrijire”

Răspunsul Centrului din 2017:

În baza unui program stabilit de șeful centului împreună cu medicul centului se face instruirea permanentă a personalului de îngrijire.

La momentul vizitei din 2018, Registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului conținea o singură consemnare pentru anul 2018 (o instruire din data de 31 ianuarie 2018) referitoare la sănătate și securitate în muncă, ROI, Cod de etică, nefiind respectată prevederea din Ordinul MMFPSPV nr. 2126/2014, în vigoare la data vizitei, dispoziție menținută și în Ordinul MMFPSPV nr. 29/2019 (*Centrul se asigură că personalul propriu are create oportunitățile și condițiile necesare creșterii performanțelor profesionale. Centrul elaborează și aplică un plan de instruire și formare profesională pentru angajații proprii*).

Având în vedere că Centrul nu mai deținea personalitate juridică, iar aprobarea bugetului cât și a cheltuielilor se realiza prin DGASPC, **conducerea Centrului adresase solicitări către DGASPC Teleorman în vederea finanțării unor cursuri, dar acest lucru nu s-a materializat.**

De asemenea, în legătură cu acest aspect, reprezentanții Centrului au declarat echipei de vizitare că au făcut demersuri ca un medic psihiatru să realizeze instruiți periodice pe bază de voluntariat. În același context, șefa de centru a precizat că medicul angajat realizase instruiți cu personalul angajat, în cadrul ședințelor ce fuseseră organizate la un interval de aproximativ două luni. Spre exemplificare, au fost indicate ședințele lunare de instruire din lunile mai și iunie 2018, ce au avut ca obiect curățenia, dezinfecția și igiena personală a beneficiarilor.

Recomandarea Avocatului Poporului din 2017 referitoare la :

Dotarea tuturor băilor Centrului cu bare de susținere și echipament sanitar special pentru persoanele cu probleme locomotorii.

Răspunsul Centrului din 2017:

Pentru dotarea băilor cu bare de susținere și echipament sanitar special pentru persoanele cu probleme locomotorii s-au prevăzut în bugetul DGASPC Teleorman fondurile necesare.

În anul 2018, la data vizitei, membrii MNP din cadrul echipei de vizită au constatat însă, că **băile nu au fost dotate cu bare de susținere și echipament sanitar special pentru persoane cu probleme locomotorii.** În legătură cu acest aspect, **șeful de centru** a precizat că **a solicitat sprijinul DGASPC Teleorman** pentru implementarea acestei recomandări - prin referatul nr. 347/14.08.2018 - însă, **până la data vizitei nu s-a materializat.**

Recomandările Avocatului Poporului din 2017 cu privire la:

Întocmirea procedurii de curățenie și dezinfecție a camerelor în conformitate cu legislația în vigoare;

Modificarea programului pentru a doua tură de curățenie și dezinfecție a camerelor, care să asigure odihna pe timp de noapte a beneficiarilor.

Răspunsul Centrului din 2017 referitor la aceste recomandări:

Întocmirea procedurii de curățenie și dezinfecție a camerelor a fost actualizată și se realizează conform ORDINULUI ministrului sănătății nr. 1101 din 30 septembrie 2016.

Programul pentru a doua tură de curățenie și dezinfecție a camerelor a fost modificat conform recomandării făcute de către Instituția Avocatul Poporului.

La momentul efectuării vizitei din 2018, echipa de vizitare a constatat că recomandările au fost implementate, procedura de curățenie fiind actualizată și realizându-se potrivit normelor legale în vigoare, antecitate. În plus, aceasta era afișată pe holul centrului. În ce privește programul pentru a doua tură de curățenie, acesta fusese modificat.

Cu privire la implementarea Recomandării nr. 11 privind achiziționarea unei autosanitare proprii, s-a reținut că nu a fost achiziționată o autosanitară proprie. Reprezentanții centrului au declarat că apelau numărul unic de urgență 112 în cazurile grave, ce necesitau o rezolvare imediată, iar salvarea sosind într-un timp foarte scurt, răspunzând situațiilor de urgență cu promptitudine.

În plus, în răspunsul Centrului din 2017, s-a menționat că achiziționarea unei autosanitare impune și existența unor posturi de șofer pentru ambulanță care să asigure permanența, iar organigrama, conform legilor în vigoare, poate prevedea doar 20 de posturi care sunt deja ocupate, la 40 de beneficiari.

Referitor la punerea în aplicare a Recomandării nr. 12 ce viza includerea în meniu a fructelor crude și verdețurilor proaspete, a suplimentului de la ora 10, a desertului și a gustării de la ora 16, membrii MNP au reținut, în urma discuțiilor cu reprezentanții centrului, cu beneficiarii și din verificarea meniului aferent intervalului 16-22 iulie 2018 că **fructele și legumele erau servite beneficiarilor foarte rar**, ”în funcție de posibilități”. Astfel, la masa de prânz din ziua **vizitei nu s-a servit desert și nici gustări**. Potrivit afirmațiilor șefului unității vizitate, în sezonul cald existau persoane din afara centrului, operatori privați, care, ocazional, donau pepeni.

ALTE ASPECTE

1. Servicii medicale acordate beneficiarilor

Beneficiarii cazați în centru erau diagnosticați cu diverse afecțiuni medicale cronice (hipertensiune arterială, boală cardiacă ischemică, insuficiență cardiacă cronică, diabet zaharat, afecțiuni cerebrovasculare, neoplasm, dislipidemie, ciroză hepatică, epilepsie, tulburare anxioasă, maladie Alzheimer, tulburare de personalitate etc.). Persoanele vârstnice urmau tratament medical permanent, recomandat de medicii specialiști.

Centrul avea angajat cu o jumătate de normă un medic primar cu specialitatea medicină internă, care oferea servicii medicale beneficiarilor cazați în această unitate. Programul de lucru al medicului era de 4 ore zilnic, inclusiv sâmbăta și duminica.

Medicul și asistenta medicală de serviciu efectuau zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor și consemnau acest lucru în raportul de tură. În cazul apariției unor situații de îmbolnăvire, beneficiarii erau consultați de medicul centrului, iar personalul medical de serviciu administra tratamentul recomandat.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiarii cazați în această unitate erau asigurate și de medicii de familie la care erau înscrși beneficiarii. Majoritatea beneficiarilor erau înscrși la 2 medici de familie din comunele Furculești și Urloiu, dar existau și câțiva beneficiari înscrși la medici de familie din localitatea de domiciliu (București, Alexandria).

Asistența medicală și îngrijirea personală a beneficiarilor mai erau asigurate de 4 asistenți medicali generaliști, un asistent de farmacie, 4 infirmieri și 4 îngrijitori. Din discuțiile purtate de echipa de vizitare cu personalul angajat a reieșit că **pe perioada concediilor nu era posibilă asigurarea permanenței în acordarea serviciilor medicale**, serviciul fiind efectuat în ture de 12/24 ore, **numărul asistenților medicali fiind insuficient**.

Toți beneficiarii aveau întocmite dosare medicale în care erau consemnate consultațiile medicale, administrarea tratamentului și monitorizarea funcțiilor vitale (tensiune arterială, puls, glicemie la pacienții cu diabet zaharat). La dosarele medicale existau atașate bilete de ieșire din spital, rezultatele investigațiilor paraclinice efectuate, scrisori medicale etc.

Din examinarea dosarelor medicale s-a constatat că reevaluarea beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni cronice era efectuată periodic, conform recomandării medicului specialist.

Consultațiile medicale de specialitate (cardiologie, neurologie, psihiatrie, boli interne ortopedie, oftalmologie, etc.) pentru afecțiuni acute sau pentru reevaluarea tratamentului afecțiunilor cronice existente erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de personalul centrului, la spitale sau policlinici din municipiul Alexandria, în baza programării efectuate de medicul centrului și al biletului de trimitere întocmit de medicul de familie.

Analizele medicale și investigațiile paraclinice recomandate beneficiarilor de medicul de familie sau medicii specialiști, în scopul monitorizării afecțiunilor cronice, erau efectuate în baza biletului de trimitere, în unități medicale din municipiul Alexandria.

Internările în spital ale beneficiarilor erau efectuate la Spitalul Județean de Urgență Alexandria. Din examinarea documentelor medicale prezentate a rezultat că în anul 2018 au fost internați în spital 9 beneficiari. Motivele internării au fost reprezentate de evoluția afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor, agravarea simptomatologiei în unele cazuri și necesitatea reevaluării intervenției terapeutice.

Deși în centru era amenajat un cabinet stomatologic, unitatea nu avea încheiat un protocol de colaborare sau un contract de prestări servicii cu un medic de specialitate care să asigure servicii stomatologice pentru beneficiari, întrucât, postul de medic stomatolog fusese desființat în urma modificării organigramei. Or, postul de medic stomatolog este esențial, ținând cont că problemele stomatologice sunt prezente într-o frecvență mare în cazul vârstnicilor.

În acest fel nu erau respectate dispozițiile prevăzute în Ordinul MMFPSPV nr. 2126/2014, *în vigoare* la data vizitei, dispoziții menținute însă și în Ordinul MMFPSPV nr. 29/2019 („Centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice”).

2. Asigurarea tratamentului beneficiarilor

Persoanele vârstnice beneficiau de medicamente compensate în baza prescripției medicale, eliberate de medicul de familie sau de medici specialiști.

Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în condiții corespunzătoare de siguranță, în pungi individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul medical de serviciu.

Au fost puse la dispoziția echipei de vizita documente care să ateste proveniența și gestionarea medicamentelor (referate, fișe de stoc, condică de medicamente, etc.).

Medicamentele psihotrope erau păstrate în dulap separat asigurat cu sistem de închidere, conform prevederilor legale în vigoare. Conform documentelor prezentate, la data vizitei, 15 beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni psihice (tulburare de personalitate, tulburări anxios-depresive, tulburări afective, demență Alzheimer, demență mixtă, tulburări cognitive, sindrom psihoorganic deteriorativ etc.), pentru care primeau tratament psihotrop la recomandarea medicului specialist.

Nu în ultimul rând, se cuvine a sublinia că centrul era dotat cu centrală proprie pe gaz, iar alimentarea cu apă era asigurată dintr-un foraj propriu. Apa rece era furnizată în mod curent, însă, **apa caldă doar o dată pe săptămână.**

De asemenea, **ultimul buletin de analize al probelor de apă era din anul 2016. Rezultatele acestor analize au certificat parametrii de potabilitate ai apei, în conformitate cu prevederile Legii 458/2002 privind calitatea apei potabile, dar nu au putut fi prezentate buletine de analize efectuate în anii 2017-2018.**

3. Asistența psihologică

Evaluarea beneficiarilor și asistența psihologică se realiza cu un psiholog din cadrul D.G.A.S.P.C. Teleorman, Biroul Evaluare și Consiliere Psihologică pentru părinți și copii, angajat cu fracțiune de normă (1/2 normă). Acesta avea în atribuțiile de serviciu furnizarea de servicii de psihologie persoanelor vârstnice din cadrul centrului, pe baza unui program prestabilit și la nevoie, conform Deciziei directorului general al DGASPC Teleorman din luna august 2017. Psihologul răspundea solicitărilor reprezentanților centrului în cazul în care un beneficiar nou internat avea nevoie de evaluare psihologică. Despre realizarea evaluării psihologice se menționa în fișele de evaluare ale beneficiarilor, însă **unele fișe de reevaluare periodică nu erau completate corespunzător, nu erau datate, nu aveau recomandări sau concluzii, obiective, revizuire plan sau semnătura specialistului.**

Potrivit documentelor consultate și informațiilor primite din partea cadrelor medicale, au existat cazuri de pacienți cu halucinații tactile, care au fost prezentați pentru consult psihiatric și au primit prescripție de medicație psihiatrică, în urma tratamentului pacientul prezentând o evoluție favorabilă. Deci, s-a reținut că exista o colaborare cu medicul de specialitate psihiatrie, care reevalua beneficiarii și prescria medicație psihiatrică. Echipa de vizitare a avut întrevederi cu acești beneficiari care prezentau o stare stabilă în cadrul interviului. Pacienților le erau întocmite fișe de monitorizare servicii. Existau unele planuri individualizate de asistență și îngrijire pe o perioadă de 12 luni, semnate de medic, infirmier și asistent medical, dar nu de psiholog. **Existau fișe de evaluare a beneficiarului, în unele cazuri, fără a fi completată rubrica de "date psihologice"**, fără menționări la recomandări, fișele fiind parafate doar de medic. În alte cazuri, în planurile individualizate de asistență și îngrijire, cât și în fișele de reevaluare erau date psihologice completate și ștampilate, iar în unele situații erau menționate testele psihologice utilizate. **Fișele de consiliere psihologică erau datate din anul 2016.** Despre prezența psihologului în unitate se menționa și în rapoartele de tură ale infirmierilor. Cu toate acestea s-a constatat o nevoie de evaluare și asistență psihologică mai mare.

Față de cele expuse, în temeiul art. 43 alin. (1) din Legea nr. 35/199 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată,
Avocatul Poporului

RECOMANDĂ

conducerii Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului

Teleorman să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- 1. Atragerea de personal de specialitate și îngrijire** - asistent social, kinetoterapeut, instructor de ergoterapie etc., prin angajarea sau încheierea unor contracte de prestări servicii, astfel încât să fie respectate prevederile referitoare la **asigurarea activităților și serviciilor, conform Ordinului MMFPSPV nr. 29/2019;**
- 2. Examinarea posibilității de completare a statului de funcții** cu încă un post de asistent medical, astfel încât să fie posibilă **asigurarea permanenței în acordarea asistenței medicale**, ținând cont de severitatea afecțiunilor medicale cronice ale beneficiarilor și, că, pe perioada concediilor nu era posibilă asigurarea permanenței în acordarea serviciilor medicale, serviciul fiind efectuat în ture de 12/24 ore;
- 3. Asigurarea prezenței unui psiholog** în centru prin delegare/contractare sau colaborare, astfel încât să răspundă nevoilor reale ale beneficiarilor și să permită completarea corespunzătoare a fișelor de evaluare ale beneficiarilor cu informații psihologice, obiective, recomandări, revizuire plan, semnătura, date și concluzii, având în vedere că la data vizitei erau fișe de evaluare a beneficiarului, în unele cazuri, fără a fi completată rubrica de ”*date psihologice*”, fără menționări la recomandări, fișe parafate doar de medic. În plus, fișele de consiliere psihologică erau datate din anul 2016;
- 4. Efectuarea demersurilor necesare în vederea asigurării serviciilor de medicină dentară** pentru persoanele vârstnice custodiate de centru, prin angajarea sau încheierea unor contracte de prestări servicii cu un medic stomatolog;

5. Achiziționarea în cantitate suficientă a produselor de curățenie și igienizare, cât și a celor de igienă intimă, având în vedere că la data vizitei, rezidenții nu beneficiau de materiale de igienă personală în cantitate suficientă, iar în unele camere ale centrului persista un miros greu (spre ex.: Camera 1, Camera 7) , deși infirmierele asigurau curățenia zilnică. Trebuie subliniat că, neavând personalitate juridică, centrul nu se poate ocupa de achiziții, potrivit legii;

6. Asigurarea organizării și finanțării cursurilor/instruirilor privind perfecționarea continuă a personalului, ca aspect *obligatoriu* rezultat în furnizarea unor servicii sociale de calitate, prevedere legală expres prevăzută în Ordinul MMFPSPV nr. 29/2019;

7. Suplimentarea fondurilor pentru a asigura o hrană diversificată și corespunzătoare calitativ, pentru a putea fi incluse în meniu fructe și legume proaspete, specifice fiecărui sezon, suplimentele de la ora 10 și ora 16, potrivit Ordinului MMFPSPV nr. 29/2019, motivat de faptul că, la data vizitei, din examinarea meniului aferent intervalului 16-22 iulie 2018 a rezultat că meniul nu era diversificat, iar fructele și legumele erau servite foarte rar beneficiarilor, ”în funcție de posibilități”, potrivit afirmațiilor făcute de beneficiari și reprezentanții centrului.

Subliniem că această recomandare a fost formulată și în anul 2017.

RECOMANDĂ

conducerii Centrului pentru Persoane Vârstnice Furculești să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- 1. Identificarea unor soluții în vederea asigurării activităților de recuperare/reabilitare și a activităților de socializare și petrecere a timpului liber, stil de viață sănătos și viață activă, dezvoltarea abilităților sociale de comunicare, evenimente socio-culturale, cât și a terapiilor de integrare/reintegrare socială;**
- 2. Prelungirea programului de apă caldă, având în vedere necesitatea asigurării igienei corporale corespunzătoare persoanelor vârstnice și ținând cont că la momentul efectuării vizitei *apa caldă era furnizată doar o dată pe săptămână*, spre deosebire de anul 2017, când era furnizată de 3 ori pe săptămână;**
- 3. Efectuarea analizei probelor de apă în mod periodic, în scopul verificării caracterului de potabilitate, conform Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile, republicată, motivat de faptul că, la data efectuării vizitei nu au putut fi prezentate buletine de analize efectuate în anii 2017-2018, ultimul buletin de analize al probelor de apă fiind din anul 2016 (rezultatele acestor analize au certificat parametrii de potabilitate ai apei, în conformitate cu prevederile legale antecitate).**