

Aprob,

  
Avocatul Poporului,  
Victor Ciorbea

*(Note: A red circular stamp of the Romanian Bar Association is partially visible behind the signature.)*

## RAPORT

privind vizita efectuată la Căminul pentru persoane vârstnice Roznov,  
județul Neamț

### Sumar:

Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Căminul pentru persoane vârstnice Roznov, 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 21.12.2018, o vizită la Căminul pentru persoane vârstnice Roznov, județul Neamț.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție, doamna [redacted] –jurist și domnul [redacted] – asistent social, consilieri în cadrul instituției Avocatul Poporului, doamna [redacted] – medic, precum și domnul [redacted] – 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 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.**

Căminul pentru persoane vârstnice Roznov este o unitate de asistență socială, cu personalitate juridică, înființată prin H.C.L. nr. 33/28.03.2011 și administrat de Primăria Orașului Roznov, fiind acreditat de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice. De asemenea, Căminul pentru persoane vârstnice are licența de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice la data de 12.02.2015, astfel că serviciul social este autorizat să funcționeze până la data de 12.02.2020. Căminul funcționează în orașul Roznov, fiind alcătuit din trei componente: componenta rezidențială (destinată persoanelor vârstnice), clubul seniorilor (destinat atât persoanelor vârstnice instituționalizate în cămin, cât și persoanelor vârstnice din comunitatea locală) și componenta recuperare și integrare socială (care funcționează în clădirile conexe).

Din partea Căminului pentru persoane vârstnice Roznov, județul Neamț, au participat la discuții doamna director, personal medical, social și de îngrijire.

Căminul pentru persoane vârstnice Roznov 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 de organizare și funcționare al căminului, Regulamentul de ordine interioară, Manualul de proceduri proprii, Ghidul beneficiarului și Carta drepturilor beneficiarului de servicii sociale.

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.

Scopul serviciului era de a găzdui și îngriji din punct de vedere medico-social persoanele care au împlinit vârsta legală de pensionare, pe o perioadă nedeterminată/determinată, în funcție de nevoile individuale ale acestora. Serviciile asigurate beneficiarilor erau: asistență socială, consiliere psihologică, ergoterapie și petrecere a timpului liber, asistență medicală curentă și terminală, găzduire, hrănire, îngrijire și igienă personală, siguranță și accesibilitate în comunitate, servicii spirituale, religioase, în caz de deces.

Capacitatea maximă a componentei rezidențiale era de 50 de locuri, la data efectuării vizitei căminul oferind servicii unui număr de 48 de persoane vârstnice, aflate în imposibilitatea de a se întreține singure sau împreună cu familia. Beneficiarii centrului erau din județul Neamt, cu excepția a două persoane din județul Bacău. Dintre cei 48 de beneficiari cu vârste cuprinse între 65 și 98 de ani, 28 erau femei și 20 erau bărbați, 30 dintre aceștia fiind dependenți și semidependenți. O singură persoană era încadrată în gradul de handicap grav și niciun beneficiar nu era pus sub interdicție.

Finanțarea căminului se asigura din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) bugetul local al orașului Roznov;
- c) finanțare din partea Ministerului Muncii și Justiției Sociale;
- d) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- e) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- f) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Contribuția beneficiarilor era la data efectuării vizitei în cuantum de 1500 lei/luna pentru persoanele independente și 2000 lei/lună pentru cele dependente.

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 pe bază de dosar, evaluarea primară urmând a fi făcută de către Comisia de Evaluare a Persoanelor Vârstnice. După analizarea cazului în Comisie, se înainta propunerea de internare și documentația către Primăria Orașului Roznov, care emitea dispoziția de internare.

Încetarea serviciilor oferite de cămin se făcea cu respectarea prevederilor Planului individualizat de asistență și îngrijire. Modalitățile de încetare a serviciilor erau stipulate în contractul de servicii, printre acestea fiind următoarele:

- la cererea 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;
- prin reziliere unilaterală a contractului de servicii;
- 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, pentru ceilalți beneficiari sau pentru personalul căminului;
- din rațiuni de ordin medical;
- când nu se mai respectă clauzele contractuale de către beneficiar.

Din analiza dosarelor beneficiarilor s-a constatat că acestea erau complete și conțineau: dispoziția 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 Roznov funcționa cu un număr total de 25 salariați, din care: **personal de conducere** (director – 1), **personal de specialitate**: asistent social: 1, asistent medical - 5, infirmieră – 6, îngrijitoare - 4 și **personal cu funcții administrative**: economist - 1, administrator -1, bucătar - 3, muncitori – 2. Erau vacante 3 posturi: economist, asistent medical și un post de îngrijitoare. Raportul angajat/beneficiar era, la data efectuării vizitei, de 1/2,2.

În ceea ce privește condițiile de cazare, căminul pentru persoane vârstnice funcționa într-o clădire cu un singur nivel. Repartizarea beneficiarilor în cele 19 camere de cazare ale căminului se efectua cu respectarea criteriilor de separație - sex, afinități, grad de rudenie. Un corp al clădirii era alocat femeilor, iar alt corp al clădirii era destinat cazării bărbaților. Camerele, în suprafață de 16-25 mp, erau dotate cu 2 sau 3 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.

Mobilierul și cazarmamentul erau în stare bună în majoritatea camerelor, 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 erau prevăzute cu grup sanitar propriu**, dotat corespunzător. Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, centrul fiind dotat cu centrală proprie, iar alimentarea cu apă era asigurată de la rețeaua comună a orașului Roznov.

Hrana beneficiarilor cazați la Căminul pentru persoane vârstnice Roznov 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 era amenajată în mod corespunzător cu mobilier adecvat, iar starea de curățenie și igienă era bună. 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. Bucătaria era dotată cu instalații și aparatură specifică corespunzătoare.

Centrul avea o sală de mese amenajată și dotată în mod corespunzător, cu mobilier suficient și funcțional. Servitul mesei 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. La data efectuării vizitei meniul cuprindea: mic dejun – brânză, margarină, gem, ceai; prânz - supă cu legume, mâncare de fasole, 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.

Mâncarea era servită fie în sala de mese, fie în camerele de cazare, conform preferinței beneficiarilor.

Beneficiarii cu care s-a discutat s-au declarat mulțumiți de condițiile de cazare, de personalul centrului, precum și de meniul zilnic.

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

Cu privire la efectuarea operațiunilor de dezinsecție și verificarea eficienței substanțelor folosite, 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 făcute de către echipa de vizită, precum și din discuțiile purtate cu beneficiarii căminului, 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 beneficiari, 15 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 col femural.

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 infirmiere. Pe lângă întreținerea și dotarea spațiilor igienico-sanitare, căminul 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.

Cu privire la evenimente deosebite care au avut loc în Căminul pentru persoane vârstnice, în perioada 2017-2018 fusese înregistrat un caz de suicid în luna septembrie 2018, când, la orele dimineții, un beneficiar în vârstă de 74 ani fusese găsit spânzurat în livada căminului. Beneficiarul se afla de mai mulți ani în unitate, era în evidență cu diabet zaharat, tip 2, hipertensiune arterială esențială gr.3, obezitate gradul 3, hepatopatie cronică, demență senilă. Nu era în evidență cu probleme psihice, psihologul căminului reținând în Planul de Intervenție și Monitorizare un deficit cognitiv, psihosenzitiv și adaptativ. Din informațiile furnizate de personalul căminului, a reieșit că beneficiarul nu dăduse niciun semnal cu privire la intenția de a recurge la un astfel de gest, nici măcar colegul de cameră nefiind în măsură să indice vreo cauză a gestului său. Cu privire la acest incident au fost notificate în termenul legal de 24 de ore Inspectoratul de Poliție Neamț, Primăria Orașului Roznov, familia. Până la data efectuării vizitei nu se primise niciun răspuns din partea organelor de cercetare penală.

**Cu privire la incidentul anterior, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție urmează să sesizeze Inspectoratul de Poliție al Județului Neamț pentru a afla soluția dispusă în cauză. Membrii echipei de vizită consideră că este**

**necesar să se facă demersuri pentru evitarea unor astfel de incidente, prin luarea unor măsuri suplimentare de supraveghere și prin instruirea personalului privind supravegherea mai atentă a beneficiarilor. Totodată, psihologul unității are un rol important în identificarea unor indicii cu privire la intenția unui beneficiar de a recurge la un astfel de gest.**

În ceea ce privește decesele, în anul 2018, o beneficiară în vârstă de 79 ani, care era în evidență cu hipertensiune arterială, cardiopatie ischemică cronică, insuficiență cardiacă globală, imobilizată la pat cu fractură de femur drept, casexie a decedat la data de 16 decembrie 2018. Acesta avusese mai multe internări în Spitalul din Piatra-Neamț, primea tratament specific și era în atenția cadrelor medicale din cămin. Certificatul constatator al decesului a precizat următoarele cauze ale decesului: stop cardiorespirator ca urmare a insuficienței cardiace globale și a cardiopatiei ischemice cronice.

**În Registrul privind incidentele deosebite era înregistrat decesul, fără a fi menționată cauza decesului, echipa de vizită fiind de părere că este necesar să se ia măsurile legale pentru completarea registrului în mod 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. Totodată, era necesară instruirea personalului cu privire la completarea corectă a tuturor registrelor prevăzute de standardele minime obligatorii.**

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.

Cu privire la asistența medicală în cazul bolilor infecto-contagioase (TBC, HIV, Hepatita virală etc.), s-a reținut 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.

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, miercurea și vinerea, și care asigura recuperare în principal la patul beneficiarului.

Referitor la asistența socială, vizita efectuată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Roznov, județul Neamț a avut în vedere, în principal, respectarea prevederilor 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, Anexa 1, act normativ abrogat la data de 15 februarie 2019.

Ca o precizare, menționăm că, începând cu data de 15 februarie 2019, serviciile sociale de tip rezidențial destinate persoanelor vârstnice trebuie să îndeplinească prevederile Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/15.02.2019 pentru aprobarea standardelor 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Referitor la materialele informative și de prezentare a misiunii căminului, unitatea nu dispunea de materiale informative care să poată fi puse la dispoziția potențialilor beneficiari, a reprezentanților legali sau a membrilor de familie cu privire la serviciile oferite și activitățile desfășurate. În legătură cu acest aspect, asistentul social al căminului a precizat că exista un fluturaș de prezentare a centrului, dar nu a putut fi găsit până la momentul încheierii vizitei.

Căminul pentru persoane vârstnice Roznov avea angajat un asistent social, care **nu era înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România**. Față de acest aspect, asistentul social din echipa de vizită a informat asistentul social angajat al căminului cu privire la obligativitatea respectării prevederilor din Legea 466/2004 privind statutul asistentului social din România.

S-a verificat existența registrelor prevăzute de standardele de calitate în vigoare la data efectuării vizitei și s-a constatat că **nu era întocmit un Registru de evidență a cazurilor de abuz, neglijare și discriminare și nici un Registru privind informarea beneficiarilor**. Conform precizărilor făcute de asistentul social al căminului, beneficiarii erau informați verbal sau în scris cu privire la diverse aspecte de interes pentru aceștia. De asemenea, **nu exista un Registru de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru întocmit în conformitate cu prevederile standardelor de calitate în vigoare la momentul vizitei**, dar era întocmit un Registru de evidență a persoanelor asistate, în care erau consemnate, printre altele, data și motivul încetării serviciilor. În situația transferului beneficiarului la o altă unitate similară sau în situația reîntoarcerii acestuia în familie, un exemplar în fotocopie a dosarului personal al beneficiarului era transmis prin poștă la Serviciul public de asistență socială din cadrul primăriei de domiciliu. De asemenea, în cazul decesului unui beneficiar, era notificată în scris și telefonic primăria de la domiciliul beneficiarului, iar aceste informații erau consemnate și în Registrul de evidență a persoanelor asistate.

Membrii echipei de vizită au verificat și modul de păstrare și de gestionare a dosarelor beneficiarilor și s-a constatat că acestea erau păstrate în biroul asistentului social, dar **nu într-un dulap sau fișet închis**. Membrii echipei de vizită au apreciat că **nu erau respectate prevederile Ordinului Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice nr. 2126/2014 privind aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, care precizează că „Dosarele personale ale beneficiarilor se păstrează în fișete/dulapuri închise, accesibile doar personalului de conducere și angajaților cu atribuții stabilite în acest sens.”**

**Având în vedere că membrii echipei de vizită au constatat că nu erau respectate prevederile standardelor de calitate în vigoare la momentul vizitei, atât în ceea ce**

**privește existența registrelor, cât și referitor la modul de păstrare și de gestionare a dosarelor individuale ale beneficiarilor, se impune constituirea tuturor registrelor prevăzute de standardele de calitate în domeniu, cât și păstrarea dosarelor beneficiarilor în condițiile impuse de prevederile standardelor.**

Referitor la respectarea drepturilor persoanelor cu deficiențe motorii, în cadrul Căminului pentru persoane vârstnice Roznov beneficiau de servicii 4 persoane imobilizate în fotoliu rulant și 12 persoane care erau imobilizate la pat. Deși existau două rampe de acces pentru fotolii rulante (una pentru acces la sala de mese și alta pentru accesul în exterior), **nu existau bare de sprijin pe holuri și nici grupuri sanitare amenajate pentru persoane cu deficiențe locomotorii. În acest sens, membrii echipei de vizită au considerat că este necesară montarea unor bare de sprijin pe holurile căminului, dar și amenajarea a cel puțin unei băi pentru persoanele cu handicap locomotor.**

Cu privire la posibilitatea beneficiarilor de a face reclamații și sesizări, **în cămin nu exista o cutie tip cutie poștală în care beneficiarii să poată depune sesizări sau reclamații.** Beneficiarii puteau sesiza în scris conducerea căminului prin intermediul unui registru pentru sesizări și reclamații, care era agățat în perete în zona de relaxare, dar care, la momentul vizitei, nu era completat cu nicio sesizare. De regulă, conform precizărilor directorului căminului și ale asistentului social, beneficiarii preferau să sesizeze în mod direct personalul căminului sau pe directorul acestuia cu privire la aspectele de care erau interesați. **Membrii echipei de vizită au apreciat că nu era respectat dreptul beneficiarilor de a transmite sesizări și reclamații cu respectarea principiului confidențialității și se impunea instalarea unei cutii pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, într-un spațiu unde aveau acces toți beneficiarii.**

**Căminul nu avea stabilit un program de activități săptămânale/lunare cu beneficiarii.**

Zona de relaxare destinată beneficiarilor (club) funcționa pe unul dintre holurile clădirii, la intersecția a 3 căi de acces și era dotată cu un televizor cu diagonală mare, scaune și un dozator de cafea. **Nu existau alte obiecte de mobilier, iar pe pereți nu existau decorațiuni, tablouri sau ornamente, aceștia fiind goi.** Existau televizoare în aproximativ jumătate dintre camere, la sala de mese și în zona de relaxare, proprietate a beneficiarilor

sau primite din diverse sponsorizări. **Nu existau DVD-uri cu filme sau muzică care să suplinească oferta programelor tv.**

Periodic, dar mai ales cu ocazia sărbătorilor religioase importante și de revelion, erau organizate activități cu participarea unor voluntari (elevi), precum și a unor artiști (cântareți, dansatori) consacrați din zona județului Neamț.

Căminul a fost vizitat în mod frecvent de membri ai unor organizații neguvernamentale sau de persoane fizice/juridice care au oferit sponsorizări constând în alimente, aparatura electronică, haine etc.

**Căminul nu avea protocoale de colaborare încheiate pe termen lung cu organizații neguvernamentale, instituții sau persoane fizice/juridice,** dar încheia protocoale de colaborare punctuale, pentru fiecare eveniment sau activitate desfășurată cu sprijinul acestora.

În timpul interviurilor cu rezidenții aceștia au declarat că nu au participat la activități culturale, de divertisment sau de petrecere a timpului liber în afara căminului, ci doar în incinta acestuia, aspect confirmat și de personalul centrului.

Conform informațiilor furnizate de asistentul social al căminului, **în unitate nu se serbau zilelele de naștere ale beneficiarilor,** ci doar zilele onomasticele. Totodată, **Căminul nu avea contractate abonamente la publicații și nu existau volume de carte care să poată fi împrumutate de beneficiari pentru lectură.**

Referitor la menținerea legăturii cu familia sau cu alte persoane, **în cămin nu era amenajată o cameră destinate vizitelor cu familia sau cu alte persoane așa cum prevedeau standardele de calitate în vigoare la data vizitei,** acestea având loc în camerele de cazare ale beneficiarilor. Conform Registrului de vizite, în anul 2018 s-au înregistrat 500 de vizite la beneficiari ai Căminului.

Legătura cu familia se realiza și prin convorbiri telefonice, beneficiarii având posibilitatea de a folosi, pentru a primi și iniția apeluri telefonice, telefonul fix din cabinetul medical, iar unii dintre ei aveau telefoane mobile proprii.

Toți cei 48 de beneficiari ai Căminului pentru persoane vârstnice Roznov erau de confesiune ortodoxă. Căminul colabora cu mai mulți preoți din localitate și din împrejurimi și organiza periodic, împreună cu aceștia, diferite activități moral-religioase cu ocazia

sărbătorilor creștine. Conform conducerii Căminului, existau persoane fizice care organizau mese de pomenire (praznice) în cămin, în beneficiul rezidenților.

### **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 Roznov, județul Neamț să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

1. Luarea unor măsuri suplimentare de supraveghere, intensificarea activității psihologului în identificarea unor indicii cu privire la intenția beneficiarilor de a recurge la gesturi periculoase, precum și instruirea personalului cu privire la supravegherea mai atentă a beneficiarilor, pentru evitarea apariției unor incidente similare celui în care un beneficiar s-a spânzurat.

2. Instalarea unui sistem de alertare a personalului în caz de urgență cu butoane de panică amplasate în fiecare cameră de cazare.

3. Montarea unor bare de tip mână curentă pe holurile căminului și amenajarea băilor pentru pentru a putea fi folosite de beneficiarii cu deficiențe locomotorii.

4. Păstrarea dosarelor individuale ale beneficiarilor într-un dulap sau fișet metalic închis, înființarea și completarea tuturor registrelor prevăzute de Ordinul Ministerului Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice nr. 29/15.02.2019 pentru aprobarea standardelor 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, precum și instruirea personalului pentru completarea corectă a registrelor.

5. Amenajarea unui spațiu cu destinație de cameră de vizitare, astfel încât să fie respectată intimitatea și confidențialitatea întâlnirilor dintre beneficiari și membrii familiei sau alte persoane, dar și pentru a evita ca ceilalți beneficiari ai căminului să fie deranjați.

6. Identificarea și amenajarea unui spațiu cu destinația de cameră de relaxare (club) care să permită desfășurarea activităților cultural-educative și de petrecere a timpului liber într-un mod adecvat; Conceperea unui program de activități săptămânal/lunar, iar conținutul acestuia să fie adus la cunoștința beneficiarilor, atât verbal cât și prin afișare în locuri vizibile.

7. Montarea unei cutii tip cutie poștală destinată depunerii sesizărilor și reclamațiilor de către beneficiarii căminului, într-o zonă accesibilă și care să asigure confidențialitatea identității persoanelor.

8. Realizarea și afișarea unor materiale informative (fluturași, broșuri de prezentare) destinate potențialilor beneficiari ai căminului, familiilor acestora sau reprezentanților legali.

9. Îmbunătățirea și adaptarea mediului ambiant din centru prin amenajarea și dotarea camerelor și a spațiilor comune cu elemente care să ofere confort psihic, similar atmosferei și condițiilor dintr-o familie (tablouri, decorațiuni, fotografii, obiecte personale, televizoare, flori, etc.).

10. Inițierea și desfășurarea unor activități cultural-educative și de relaxare în afara căminului la care să participe mai ales persoanele cu un grad de autonomie ridicat, precum și încheierea unor protocoale de colaborare pe termen lung cu organizații neguvernamentale, instituții sau persoane fizice/juridice.

Bacău, 10.04.2019