

MNP

str. Parfămului, nr. 2-4  
sector 3, București  
www.dgasp3.ro

telefon (004) 0372 126 100  
fax (004) 0372 126 101  
e-mail office@dgasp3.ro

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice « Sf. Ana »  
Str. Plt. Marin Pazon nr.2b, sector 3, București  
Tel : 021.345.00.25  
Email : sfantaana\_dgasp3@yahoo.com

AVOCATUL POPORULUI  
REGISTRATURĂ GENERALĂ  
INTRARE NR. 10761  
IEȘIRE NR. 27. IUN. 2019

DIRECȚIA GENERALĂ DE  
ASISTENȚĂ  
SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI  
SECTOR 3  
REGISTRATURĂ (2)  
INTRARE NR. 01043  
IEȘIRE NR. 20.06.2019  
DATA

**Către: AVOCATUL POPORULUI**

**- Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție –**

**În atenția : dnei Magda Constanța Ștefănescu – adjunct al Avocatului Poporului**

**Ref : Raport de vizită CIAPA Sf. Ana**

**Stimată doamnă,**

Urmare a adresei dumneavoastră nr.7059/23.04.2019 prin care ne comunicați Raportul de vizită întocmit ca urmare a efectuării în data de 19 iulie 2018 a unei inspecții /verificări în cadrul Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Sfânta Ana, vă transmitem punctele de vedere ale instituției noastre asupra tuturor celor constatate :

Recomandările instituției Avocatul Poporului

1. Urgentarea demersurilor în vederea obținerii Licenței de funcționare, în conformitate cu prevederile Legii nr.197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, document ce garantează îndeplinirea cerințelor și condițiilor în conformitate cu standardele minime de calitate ca cerințe minime privind eficacitatea și eficiența activităților desfășurate în raport cu nevoile beneficiarilor

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Sf. Ana a solicitat prin reprezentanții Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 obținerea licenței de funcționare, însă Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice a respins acordarea, prin Decizia de respingere a acordării licenței de funcționare provizorie, motivul fiind neprezentarea avizului PSI/ autorizației de securitate la incendiu. Conform răspunsului primit din partea ISU, autorizația de securitate la incendiu nu poate fi emisă, deși în cadrul centrului sunt îndeplinite toate măsurile și normele legale deoarece la dosar nu a fost anexat scenariul în caz de incendiu. D.G.A.S.P.C. Sector 3 a inițiat demersurile pentru întocmirea acestuia.

D.G.A.S.P.C. Sector 3 prelucrează date cu caracter personal în conformitate cu art. 6 din Regulamentul UE 679/2016 în scopul îndeplinirii atribuțiilor legale. Datele pot fi dezvăluite unor terți în baza unui temei legal justificat. Persoana vizată își poate exercita drepturile prevăzute în Regulamentul UE 2016/679, printr-o cerere scrisă, semnată și datată transmisă pe adresa D.G.A.S.P.C. Sector 3. Totodată, vă solicităm ca toate datele cu caracter personal transmise să fie prelucrate în conformitate cu respectivul Regulament.



Conform Monitorului Oficial nr.121 bis din data de 15 februarie 2019, Ministerul Muncii și Justiției Sociale a aprobat noile Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare, organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice. Astfel, în data de 23.05.2019 la sediul D.G.A.S.P.C. Sector 3 a avut loc ședința de lucru cu această temă, cât și analizarea fișei de autoevaluare, dezbaterile având loc pentru identificarea neclarităților și implementarea noilor standarde minime de calitate. În cadrul Centrului de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Sf. Ana se lucrează la modificarea tuturor procedurilor de lucru, a normelor și regulilor impuse de noile reglementări. Se va ține cont de Ordinul MMJS nr.653/2019 ca în termen de 6 luni de la emiterea acestuia, centrul să implementeze noile standarde.

Având în vedere toate cele mai sus menționate, concluzionăm cu privire la această recomandare, faptul că dosarul complet pentru obținerea licenței de funcționare va fi depus în cel mai scurt timp, întârzierea neputând fi imputabilă deoarece actualizările permanente ale legislației ne obligă la modificări ale documentelor necesare.

*2. Asigurarea accesului tuturor beneficiarilor la cutia pentru sesizări/ reclamații și propuneri pentru îmbunătățirea activității centrului*

Această recomandare a fost deja îndeplinită chiar din ziua vizitei reprezentanților instituției dumneavoastră, fiind înființate cutii mobile pe toate palierele centrului pentru ca toți beneficiarii nedeplasabili să le poată accesa ori de câte ori doresc. Mai mult, de 3 ori pe săptămână, referenții de serviciu se deplasează cu o cutie pentru sesizări/ reclamații în toate garsonierele venind astfel în întâmpinarea tuturor beneficiarilor.

O cutie mobilă este prezentă pe recepția centrului pentru ca toți aparținătorii/ susținătorii/ rudele/ prietenii/ cunosțințele beneficiarilor centrului să o poată folosi oricând doresc.

De asemenea a fost pus la dispoziția beneficiarilor/ familiilor/ vizitatorilor și un registru de propuneri pe care îl pot accesa oricând doresc.

*3. Respectarea dreptului beneficiarilor de a face sugestii și reclamații, fără teamă de consecințe*

Au fost efectuate informări periodice atât în trecut cât și în prezent cu beneficiarii centrului privitoare la modalitățile de a face sesizări și reclamații fără teama de represalii, aceștia confirmând informările prin semnătură proprie. Atunci când au existat sesizări cu privire la



aspecte din cadrul centrului, beneficiarii au refuzat să le consemneze în registru de sesizări și reclamații, transmițându-le direct, pe foi A4, către șeful de centru. Deși, puține astfel de cazuri, toate au fost investigate, au fost anexate toate documentele la dosarele beneficiarilor și au fost făcute cunoscute către reprezentanții D.G.A.S.P.C. Sector 3, solicitându-se inclusiv controale din partea Biroului Corp Control – D.G.A.S.P.C. Sector3, tocmai datorită transparenței pe care ne-o dorim.

Datorită faptului că ne dorim o relație armonioasă cu toți beneficiarii centrului, bazată pe încredere și respect, orice teamă cu privire la ezitarea vreunei persoane de a sesiza sau reclama anumite aspecte este nejustificată.

*4. Consemnarea sesizărilor / plângerilor în Caietul de sugestii și reclamații, având în vedere faptul că în dosarul unui beneficiar existau mai multe plângeri care nu se regăseau în caietul respectiv*

Pe parcursul anului 2018, au existat din partea unui singur beneficiar sesizări nefondate, toate fiind discriminatorii la adresa unor membri ai personalului de etnie romă, sesizările nu se refereau la serviciile acordate ci doar la adresa anumitor persoane, toate fiind adresate șefului de centru și înmânate direct pe foi A4. Deoarece sesizările conțineau cuvinte jignitoare, injurii și limbaj vulgar, toate aspectele menționând și motivând clar numele persoanelor, s-a hotărât pentru a nu aduce atingere imaginii persoanelor și a nu fi acuzați la rândul nostru de discriminare față de etnia romă, ca acestea să fie anexate la dosarul aceluși beneficiar, investigate și aduse la cunoștința forurilor superioare.

Pe viitor, vom avea în vedere recomandarea dvs de a menționa în caietul de reclamații orice sesizare din partea beneficiarilor.

*5. Efectuarea demersurilor necesare pentru ocuparea tuturor posturilor vacante prevăzute în statutul de funcții și personal.*

Au fost organizate concursuri pentru ocuparea tuturor posturilor vacante din schema de personal, fiind angajate un număr de 3 persoane și aprobate transferuri pentru celelalte posturi.

Având în vedere necesitățile existente în cadrul centrului, pentru a putea asigura beneficiarilor servicii de calitate, reprezentanții centrului au propus forurilor superioare, ca în viitoarea organigramă să fie prevăzute un post de kinetoterapeut și un post de maseur.



Menționăm că instituția este în proces de reorganizare, organigrama urmând să fie discutată în ședința de consiliu local din luna iulie 2019.

*6. Angajarea sau încheierea unor contracte de prestări servicii în scopul asigurării serviciilor de recuperare și reabilitare funcțională*

Beneficiarii centrului au primit sprijinul unui kinetoterapeut, angajat în cadrul D.G.A.S.P.C. Sector 3 și de asemenea, au fost derulate mai multe contracte de voluntariat pentru activitățile de ergoterapie și terapie ocupațională.

În cadrul centrului se desfășoară zilnic un program de ergoterapie cu beneficiarii (cusut, împletit, dans-terapie, activități de exprimare, jocuri, scris, colaje, desen, pistură, jocuri de societate etc.) de către personalul centrului, care are consemnate în fișele de post aceste atribuții.

Totuși, reprezentanții centrului au solicitat către D.G.A.S.P.C. Sector 3 încheierea de contracte pentru a suplimenta programul de activități. A fost încheiat un contract de prestări servicii în vederea derulării de activități de terapie ocupațională, de socializare.

Reprezentanții centrului au efectuat vizite în cadrul Facultății de Teatru și Dans, a Facultății de Limbi Străine și a Facultății de Arte, unde au discutat posibilitatea încheierii de parteneriate, în prezent discutându-se aspectele organizatorice pentru semnarea actelor necesare.

*7. Formarea profesională inițială și continuă a personalului*

DGASPC S3 va organiza pe parcursul anului 2019, în conformitate cu prevederile din ROF aprobat prin HCL 153/26.04.2018, cursuri de formare internă realizată de către angajați ai instituției care dețin calitate de formatori autorizați de către ANC.

*8. Asigurarea asistenței psihologice beneficiarilor care aveau recomandări de consiliere psihologică în fișele medicale*

În cadrul centrului au fost reanalizate și refăcute fișele de monitorizare servicii, la secțiunea privind asistența psihologică, fiind anexată și o fișă de consiliere psihologică conținând toate detaliile necesare fiecărei ședințe efectuate.



*9. Asigurarea activităților de recuperare/ reabilitare și a activităților de socializare și petrecere a timpului liber, evenimente socio-culturale*

Beneficiarii centrului au participat la o serie de evenimente organizate împreună cu colegii din cadrul Cluburilor Seniorilor (serbarea zilelor toamnei, ziua națională de 1 decembrie, etc.), la spectacole susținute în cadrul Școlii de Arte nr. 5 organizate cu membrii comunității, dar și cu persoane vârstnice din centrele rezidențiale. De asemenea, în cadrul centrului Sf. Ana a fost organizat un spectacol, susținut de interpretul Raoul, la care au fost invitați și beneficiari din alte centre rezidențiale.

De asemenea, beneficiarii centrului au participat la Sala Palatului la concertul artistului Tudor Gheorghe. A fost organizată o excursie la Mănăstirea Cernica, ocazie cu care au fost adresate invitații reprezentanților cultului religios de a vizita centrul rezidențial.

Cu ocazia sărbătorilor au fost organizate vizite din partea reprezentanților unor fundații, organizații, firme, instituții (licee, școli, Guvernul României), de fiecare dată fiind oferite cadouri de ambele părți.

Considerăm că enumerarea în mică parte a tuturor legăturilor cu comunitatea, a activităților de socializare și petrecere a timpului liber, vă va lămurii cu privire la dorința, respectul și implicarea de care dăm dovadă în ce privește grija pe care o acordăm beneficiarilor centrului.

*10. Întocmirea corespunzătoare a fișelor de post pentru personalul cu atribuții de asistență socială*

Fișele de post au fost actualizate în luna septembrie 2018 și sunt actualizate permanent în funcție de schimbările legislative apărute.

În ștutul de funcții ce urmează a fi aprobat prin HCL în luna iulie 2019, este prevăzut un post de asistent social.

*11. Particularizarea documentelor specifice pentru fiecare beneficiar și completarea acestora cu informații relevante.*

Vă asigurăm că toate documentele întocmite în cadrul centrului sunt elaborate cu profesionalism și implicare, specific pentru fiecare beneficiar, ținând cont de individualitate, dovadă în acest sens fiind procese verbale de control întocmite de către reprezentanții inspecției sociale, cu ocazia numeroaselor vizite ale acestora în cadrul centrului.



*12. Completarea Registrului de vizite cu rubrici care să facă referire la gradul de rudenie al vizitatorului, intervalul orar.*

Conform recomandărilor dumneavoastră, a fost înscrisă o rubrică în Registrul de vizite, pentru a se menționa gradul de rudenie și ora părăsirii centrului. În cazul în care există observații deosebite cu privire la vizita efectuată de către o persoană în cadrul centrului, se va consemna în Registrul de evenimente deosebite (registru care exista și există la recepția centrului).

Menționăm că toți membrii familiilor beneficiarilor sunt cunoscuți de către personalul centrului, iar pentru ceilalți vizitatori exista (chiar și la momentul vizitei dumneavoastră) și există un Registru în care sunt trecute toate datele de identitate, domiciliul, număr de telefon ale tuturor persoanelor. Fiecare persoană este rugată să citească Regulamentul Intern al centrului, se consemnează în Registru sub semnătură și abia mai apoi se permite accesul (în prealabil fiind întrebat beneficiarul dacă dorește să relaționeze cu respectiva persoană).

Vă aducem la cunoștință faptul că nici unei persoane, nici chiar angajaților D.G.A.S.P.C. Sector 3 din alte departamente, nu li se permite accesul în centru, fără a se consemna în Registrul de vizite, datele de identitate, data și ora, precum și numele persoanei pe care o vizitează.

*13. Facilitarea accesului beneficiarilor la vizite și comunicarea cu membrii familiei și prietenii.*

Toți beneficiarii centrului sunt încurajați pentru menținerea relațiilor cu membrii familiei, cu prietenii și cunoștințele prin diverse mijloace de comunicare. Beneficiarii folosesc telefonul mobil personal, telefonul fix de la recepția centrului, telefoanele de serviciu ale membrilor personalului ori de câte ori doresc să discute în exteriorul centrului.

Cu ocazia diferitelor sărbători, beneficiarii sunt sprijiniți în confecționarea de felicitări pe care apoi, cu sprijinul reprezentanților centrului, le trimit prin poștă.

Reprezentanții centrului încurajează rudele beneficiarilor pentru a-i vizita cât mai des în cadrul centrului și pentru a solicita, chiar și pe termen scurt învoirea în familie a acestora.

Deoarece o parte din beneficiarii centrului au dezvoltat relații de atașament cu alți beneficiari din celelalte centre aflate în subodinea D.G.A.S.P.C. Sector 3, periodic au loc deplasări pentru a socializa unii cu ceilalți.



*14. Asigurarea regimurilor dietetice care se impun unora dintre beneficiari*

În cadrul centrului sunt elaborate meniurile săptămânale, sub stricta supraveghere a medicului centrului, meniurile fiind adaptate persoanelor diagnosticate cu afecțiuni medicale (regim alimentar normal, regim pentru diabet). Toate meniurile sunt transmise către D.G.A.SP.C. Sector 3 pentru a fi verificate și aprobate.

Întrucât în cadrul centrului există și beneficiari care au indicații medicale stricte, spre exemplu, regim hiposodat, personalul din cadrul bucătăriei are la cunoștință departajarea porțiilor, specificul fiecăreia și mai mult decât atât sunt supravegheate de către asistenta medicală de tură.

*15. Achiziționarea unui număr suficient de paturi și saltele antiescare*

În prezent, datorită străduinței reprezentanților centrului, a susținerii D.G.A.SP.C. Sector 3 și a bunăvoinței unor sponsori, au fost achiziționate / donate aparate și mijloace auxiliare de prevenire a escarelor (saltele, solevator, fotoliu rulant electric), aparat de oxigen etc. Urmează a mai fi achiziționate paturi și saltele antiescare cu ajutorul D.G.A.S.P.C. Sector 3 și a sponsorilor, dar și montarea unui sistem de avertizare (buton de panica) pentru beneficiarii centrului.

*16. Urgentarea amenajării liftului*

DGASPC S3 are în vedere accesibilizarea clădirii și pentru anul 2019 a prevăzut în buget achiziția de elevatoare cu senile pentru facilitarea deplasării persoanelor greu deplasabile.

**DIRECTOR GENERAL  
MIHAELA UNGUREANU**



**DIRECTOR EXECUTIV DPS,  
DANIELA CORLAN**

**ȘEF CENTRU SF.ANA,  
ELENA PASCU**

