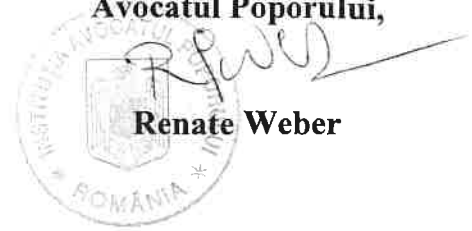


Aprob,

Avocatul Poporului,



Renate Weber

Raport

**privind vizita efectuată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul
Caraș-Severin**

Sumar:

Prezentul Raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

- 1. Cadrul general și organizarea vizitel**
- 2. Constatările rezultate din vizita efectuată**
- 3. Recomandări**

1. Cadrul general și organizarea vizitei

În conformitate cu art. 35 lit. (a) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, la data de 12 noiembrie 2019 a fost efectuată o vizită inopinată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanții instituției Avocatul Poporului, _____, jurist, _____, psiholog, _____, medic, consilieri în cadrul Centrului Zonal Craiova al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție și profesorul _____, reprezentant al O.N.G.-ului Liga Apărării Drepturilor Omului - Timișoara.

Obiectivul vizitei l-a constituit consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, verificarea modului în care au fost implementate recomandările de la vizita anterioară, condițiile de cazare, modul de acordare a asistenței pentru sănătate, modul de acordare a asistenței psihologice, sesizări/reclamații, precum și verificarea altor aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații referitoare la organizarea centrului

Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu, aflat în centrul comunei Sacu, str. Principală, nr. 202, este o instituție publică de asistență socială cu personalitate juridică, preluată de către Consiliul Județean Caraș-Severin, fiind în subordinea furnizorului Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Caraș-Severin.

A fost acreditat conform certificatului de acreditare din data de 22.04.2014 și deține licența de funcționare din data de 15.02.2017.

Căminul avea o capacitate de 60 de locuri, iar la data vizitei găzduia 33 de beneficiari din județul Caraș-Severin, cu vârste cuprinse între 45 și 91 ani. Dintre cei 33 de beneficiari, 10 erau dependenți, 16 semidependenți și 7 independenți; 16 beneficiari (5 bărbați și 11 femei) erau încadrați în grad de handicap.

Beneficiarii serviciilor sociale acordate în Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu erau persoane care din motive de natură economică, fizică, psihică sau socială, se aflau în imposibilitatea de a-și asigura nevoile sociale și de a se întreține singure.

Obiectul de activitate al serviciului social consta în acordarea de găzduire pe perioadă nedeterminată; prepararea și servirea hranei; îngrijire personală; asistență medicală; consiliere de specialitate (psihologică, socială, juridică etc.); activități de socializare și petrecerea timpului liber.

Centrul nu deținea suficiente materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cămin. Nu existau materialele informative care să cuprindă o scurtă descriere a centrului și a serviciilor oferite, o prezentare a spațiilor de cazare individuale și a spațiilor comune, numărul de locuri din centru, modul de calcul a contribuției beneficiarului etc., nefiind îndeplinite prevederile indicatorului S1.1, Standardul 1 – Informare, Modulul I Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 a Ordinului M.M.J.S. nr. 29/2019 („Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite”).

b) personalul centrului

Structura de personal includea 30 de persoane, dintre care personal de conducere (director și contabil șef); 18 personal de specialitate de îngrijire și asistență (un psiholog, un asistent social, un medic, 2 asistenți medicali, un maseur, 8 infirmiere și 4 îngrijitoare); 6 personal administrativ; 2 personal juridic și resurse umane și 2 personal financiar contabilitate, fiind vacante: un post de contabil șef, un post de referent (contabil), un inspector de specialitate resurse umane, un post de consilier juridic, un post de psiholog și un post de infirmier.

În cadrul căminului raportul angajat/beneficiar era 0,4 din cauza posturilor vacante, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului 2.1., Standardul 2 Resurse Umane, Modulul VI Management și resurse umane din Anexa nr. 1 a Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 29/2019 („ Pentru serviciile acordate în centrele destinate persoanelor vârstnice dependente încadrate în gradele de dependență IA, IB și IC, potrivit Grilei naționale de evaluare a nevoilor persoanelor vârstnice aprobată prin H.G. nr. 886/2000, raportul angajat/beneficiar recomandat este de minimum 0,56 angajați la un beneficiar (1,12/2)”).

c) condiții de cazare

Căminul pentru Persoane Vârstnice Sacu funcționa într-un vechi castel, aflat în parcul din centrul localității Sacu și era format din patru corpuri de clădire.

Primul corp (nou) de clădire era compus din 11 camere pentru cazarea beneficiarilor, din care zece camere cu trei locuri și o cameră cu două locuri, o bucătărie, o sală de mese (cu două grupuri sanitare), un cabinet medical. *Al doilea corp de clădire (vechi)* era format din patru încăperi folosite de personalul administrativ ca birouri, magazie alimente, club pentru petrecerea timpului liber, dotat și cu un corp de bibliotecă cu cărți, 7 camere pentru cazarea bătrânilor, din care o cameră cu două paturi, o cameră cu patru paturi și cinci camere cu trei paturi, sală de lectură-bibilotecă, sală de socializare, izolator. *Al treilea corp de clădire* era format din: spălătorie (două încăperi), centrală termică, atelier mecanic, grup electrogen, uscător și capelă. *Al patrulea corp de clădire* era format dintr-o sală de activități spațioasă, multifuncțională, dotată corespunzător (mobilier, jocuri, televizor etc.), pentru a fi folosită de beneficiari la diverse activități recreative și de socializare (jocuri, vizionare de programe și filme etc.). La sala de activități erau amenajate și două grupuri sanitare, dotate corespunzător.

Curtea căminului era mare și bine întreținută, având foișoare dotate cu mese și scaune, balansoare, voliere și cuști pentru animale, spațiu verde cu pomi fructiferi, două grădini de legume și o seră, amenajate cu implicarea beneficiarilor, produsele obținute fiind folosite la prepararea hranei. Acestea erau îngrijite și întreținute de beneficiari, fiind în acest mod

încurajați să se implice în activitățile derulate în gospodăriile anexă, în funcție de preferințe. Unul dintre beneficiari a invitat echipa de vizită în grădina de legume, în care își desfășura activitatea, și era bucuros că ne-a putut prezenta o parte din produsele obținute.

Spațiile căminului se prezentau în general în stare bună, fiind curate și bine întreținute, **cu excepția holurilor din ambele pavilioane și a două camere (camera nr. 11 din pavilionul nou și camera nr. 2 din pavilionul vechi), care prezentau mici porțiuni de igrasie la baza pereților.** Conducerea căminului a menționat că a început remedierea deteriorărilor provocate de infiltrațiile de apă, din cauza ploilor din ultima perioadă. A fost prezentată o adresă formulată de conducerea căminului către D.G.A.S.P.C. Caraș-Severin, prin care se solicita sprijinul pentru obținerea de fonduri financiare necesare finalizării lucrărilor.

Dormitoarele erau amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant, confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor, dispuneau de mobilier suficient (masă, scaune, dulap, noptiere etc.); permiteau accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice. Dormitoarele din corpul de clădire nou aveau o structură tip apartament, din holul principal se intra într-un hol mic, care era comun pentru două camere și o baie. Dormitoarele din corpul de clădire vechi erau tip apartament, dispunând de o baie și o sufragerie la două camere.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie de pat, păături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjerie de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu afecțiuni de continență.

S-a constatat că atmosfera în cadrul căminului era una familială, camerele erau luminoase, spațioase și primitoare, cu un nivel adecvat de confort, beneficiarii erau încurajați să-și personalizeze camerele, mai multe camere fiind personalizate.

Grupurile sanitare erau separate pe sexe și erau amplasate în imediata apropiere a dormitoarelor. Erau suficient de spațioase și dotate corespunzător (scaun de wc cu capac, chiuvete și instalații de apă caldă și rece, hârtie igienică și săpun). Echipa de vizită a constatat că la două grupuri sanitare **instalațiile tehnico-sanitare erau ruginite și cu grad ridicat de uzură.**

Apa rece era asigurată permanent, iar apa caldă conform unui program aprobat de conducerea căminului. Beneficiarii care doreau să facă baie în afara programului stabilit aveau la dispoziție, în pavilionul vechi, două băi modernizate, dotate cu cadă și boiler, iar una dintre băi avea în dotare un aparat special (macara) pentru mobilizarea persoanelor nedeplasabile cu dizabilități, în vederea asigurării igienei corporale.

În timpul vizitei, mai mulți beneficiari au discutat cu membrii echipei de vizită, atât despre condițiile de cazare, cât și despre modul în care le erau respectate drepturile legale. Au menționat că în cămin condițiile sunt foarte bune, este asigurată asistența medicală permanent, mâncarea este preparată zilnic și este de calitate, personalul amabil, se organizau excursii și se serbau zilele de naștere ale beneficiarilor etc..

d) asigurarea hranei

Fiecare persoană vârstnică beneficia de 3 mese/zi și două gustări, fiind asigurat un aport caloric de aproximativ 2500 calorii/zi. Starea de nutriție și de hidratare a beneficiarilor era corespunzătoare. Meniul zilei și programul de servire a mesei erau afișate la loc vizibil, la intrarea în sala de mese, unde erau și două frigidere utilizate pentru depozitarea alimentelor care aparțineau beneficiarilor. Sala de mese era luminoasă și spațioasă, mobilierul era corespunzător (mese scaune, televizor, acvariu), beneficiarii puteau servi masa într-o singură serie, iar temperatura ambientală era corespunzătoare.

Bucătăria dispunea de încăperi separate pentru curățarea legumelor și depozitarea alimentelor, vestiar, grup sanitar și duș separat pentru personal. Condițiile de igienă din blocul alimentar erau corespunzătoare: pereții placați cu faianță, pardoseala cu gresie, ușor de întreținut.

Magazia de alimente corespundea standardelor igienico-sanitare, alimentele erau departajate corespunzător în trei frigidere, în lada frigorifică și pe rafturi.

Condițiile de preparare și servire a hranei corespundeau cerințelor de igienă, siguranță, funcționalitate și confort. Echipa de vizită a verificat hrana ce urma să fie servită la masa de prânz și a constatat că era corespunzătoare din punct de vedere fizic și organoleptic.

Conform declarațiilor personalului și beneficiarilor, se ținea cont în alcătuirea meniului de preferințele vârstnicilor, hrana era diversificată, iar cantitatea și calitatea acesteia erau mulțumitoare.

Majoritatea beneficiarilor erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (hipertensiune arterială, diabet zaharat) care necesitau un anumit regim alimentar, astfel că la întocmirea meniului se respectau principiile unei alimentații dietetice, conform recomandărilor medicului.

Erau prelevate probe alimentare, care erau depozitate timp de 48 de ore într-un frigider separat, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură completat zilnic, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor.

f) acordarea asistenței medicale, tratament și îngrijiri

Căminul avea cabinet medical amenajat conform prevederilor legale cuprinse în ordinul Ministerului Sănătății și Familiei nr. 153/2003 pentru aprobarea Normelor metodologice privind înființarea, organizarea și funcționarea cabinetelor medicale. Cabinetul medical era dotat cu mobilier (canapea de consultații, birou medic, dulap de medicamente și materiale sanitare), aparatură medicală (tensiometru, stetoscop, glucometru, termometre etc.), aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal, cântar, echipament informatic etc.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiari erau acordate de medicul angajat al căminului și de medicul de familie din localitate, la care erau înscriși beneficiarii. Programul de activitate al medicului angajat era de 8 ore zilnic.

Asistența medicală era asigurată și de doi asistenți medicali generaliști, repartizați în două ture, dimineața și după amiaza, cu program de activitate de 8 ore zilnic. În zilele nelucrătoare, unul din asistenții medicali asigura permanența telefonic, iar în cazul distribuirii tratamentului strict supravegheat, precum și în orice situație de necesitate, se deplasa la cămin pentru a acorda asistență medicală.

Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era responsabilitatea celor 8 infirmieri angajați.

Căminul avea amenajată o sală de kinetoterapie dotată corespunzător (canapea de tratament, biciclete medicinale, aparat de vibromasaj etc.) și avea angajat personal de specialitate (maseur), fiind respectate prevederile legale cuprinse în Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, Anexa 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice. Activitățile de recuperare/reabilitare funcțională erau consemnate într-un registru de evidență a activității zilnice și în fișele individuale ale beneficiarilor.

Medicul și asistenta medicală de serviciu efectuau zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor. De asemenea, erau verificate igiena camerelor, a grupurilor sanitare, blocului alimentar și sălii de mese etc.

La data vizitei, toți beneficiarii cazați în cămin erau diagnosticați cu diferite afecțiuni medicale cronice (boli cardiovasculare, artroze degenerative, afecțiuni neurologice, digestive, metabolice, demențe cu deficit cognitiv, afecțiuni cerebrovasculare etc.).

Beneficiarii aveau întocmite fișe medicale unde erau consemnate date referitoare la starea de sănătate (antecedente personale patologice, diagnosticul medical principal și afecțiunile asociate, rezultatele consultațiilor efectuate, tratamentul recomandat, recomandări cu privire la necesitatea efectuării unor examene de specialitate, rezultate ale investigațiilor paraclinice, precum și recomandări de specialitate privind tratamentul igienico-terapeutic și de recuperare și regimul alimentar). La fișele medicale erau atașate bilete de externare din spital, scrisori medicale etc.

Existau întocmite fișe de monitorizare servicii, conform prevederilor cuprinse în Anexa 1 din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019 privind Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice.

Consultațiile medicale de specialitate (cardiologie, boli interne, neurologie, psihiatrie, chirurgie, oftalmologie etc.) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor la unități medicale din municipiile Caransebeș sau Reșița, în baza biletului de trimitere întocmit de medicul de familie. În cazul unora dintre beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice au fost

prezentate echipei de vizită documente medicale care atestau reevaluarea periodică a acestora (scrisori medicale, bilete de externare etc.). Acestea erau atașate la dosarele medicale ale pacienților.

Au fost identificați însă și unii beneficiari care nu fuseseră reevaluați periodic, conform recomandării medicului specialist. Echipa de vizită a reținut faptul că **unii dintre acești beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni psihice cronice**, fiind necesară reevaluarea periodică a diagnosticului și conduitei terapeutice. Conform prevederilor legislative cuprinse în Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, *„centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv la cabinete stomatologice.”*

În anul 2019 au fost consemnate 17 internări în spital ale beneficiarilor. Majoritatea internărilor au fost efectuate în scopul reevaluării periodice de specialitate a beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (respiratorii, cardiovasculare, metabolice, oftalmologice, neurologice, psihice etc.). Conform biletelor de externare din spital, beneficiarii au primit îngrijiri medicale și tratament de specialitate, precum și recomandări cu privire la conduita terapeutică ulterioară.

În situația în care simptomatologia beneficiarilor sau agravarea stării de sănătate a depășit competența personalului medical, a fost apelat Serviciul Național Unic de Urgență 112. Conform datelor consemnate în evidențele medicale, în anul 2019 au existat 13 solicitări ale Ambulanței prin Serviciul 112. Beneficiarii au fost transportați la Unitatea de Primiri Urgențe, au fost consultați de medici specialiști, iar în 11 cazuri s-a recomandat internarea în spital.

Din interviurile membrilor echipei de vizită cu mai mulți beneficiari a rezultat că, aceștia erau mulțumiți de asigurarea asistenței medicale, tratamentul administrat și relația cu personalul medical și auxiliar.

Beneficiarii cazați primeau tratament medical în baza prescripției eliberate de medicul centrului, medicul de familie sau alți medici specialiști. Medicamentele erau păstrate la cabinetul medical în pungi individualizate pentru fiecare beneficiar și erau distribuite conform prescripției medicale, de către personalul medical de serviciu.

Din verificarea documentelor medicale a rezultat că la data vizitei 31 de beneficiari primeau tratament recomandat de medicul de familie sau de medicul specialist, aceștia fiind diagnosticați cu diverse afecțiuni medicale cronice (cardiovasculare, digestive, metabolice, neurologice, psihice etc.). Referitor la beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni psihice, 7 primeau tratament neuroleptic recomandat de medicul psihiatru.

În cadrul căminului exista amenajat un izolator cu paturi și grup sanitar propriu. Nu au existat cazuri diagnosticate cu boli infecto-contagioase în anul 2019.

Nu au fost înregistrate evenimente deosebite sau decese în cursul anului 2019.

g) acordarea asistenței psihologice

Conform organigramei, **căminul avea prevăzut un post de psiholog, dar acesta era vacant la data vizitei.** Până la data de 01.03.2019, existase un psiholog angajat în cadrul Compartimentului Asistență Socială și Psihologică al Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, dar conform deciziei D.G.A.S.P.C. Caraș-Severin, contractul individual de muncă al acestuia a încetat, **vârstnicii nebeneficiind de niciun fel de asistență psihologică.**

În dosarele beneficiarilor au fost regăsite următoarele documente completate de către psiholog, în anul 2018: Fișă de observație, Raport de evaluare psihologică. În Fișa de observație erau identificate diverse probleme ale beneficiarilor: consum de alcool, agresivitate verbală, agitație psihomotorie, tulburări de comportament, dispoziție depresivă, iritabilitate, heteroagresivitate etc. Se recomanda consiliere psihologică. Raportul de evaluare psihologică cuprindea evaluarea funcției cognitive, evaluarea statusului sensorial și psihoafectiv, evaluarea personalității etc. Psihologul avusese întocmit un Registru de evidență a actelor profesionale, iar ultima înregistrare era din 03.12.2018. În Registru erau consemnate doar evaluări și fișe de observație, nu au fost regăsite consemnări ale eventualelor consilieri psihologice. Au fost regăsite Planuri individualizate de îngrijire și asistență, alcătuite din mai multe secțiuni: Plan individualizat de asistență și îngrijiri sociale, servicii socio-medicale, Plan individualizat de recuperare și reabilitare, Plan individualizat de integrare/reintegrare socială, acesta fiind întocmit de către asistentul social și psiholog. Erau stabilite diverse obiective: îmbunătățirea

imaginii de sine, creșterea abilităților de rezolvare de probleme, armonizarea relațiilor de familie și de grup, prevenirea situațiilor de abuz și neglijare, creșterea autonomiei personale etc. Echipa multidisciplinară întocmea și Fișa de evaluare/reevaluare periodică (medic, psiholog, asistent social, inspector de specialitate).

Fuseseră aplicate diverse teste MMSE, GDS-30, Scala geriatică de evaluare a depresiei, Scala de evaluare a simptomelor SCL-90, diverse chestionare etc.

h) sesizări/reclamații

Centrul deținea propria procedură privind sesizările și reclamațiile, prin care se stabilise modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare. **Echipa de vizită a constatat că este necesară revizuirea Procedurii operaționale privind sesizările și reclamațiile, deoarece la punctul 7 alin. (3) se menționa că documentul de referință aplicabil activității procedurate este Ordinul nr. 2126/2014, care a fost abrogat la data de 15.02.2019, odată cu intrarea în vigoare a Ordinului nr. 29/2019.**

Centrul avea un recipient de tip cutie poștală, în care se puteau depune sesizările/reclamațiile scrise, dar **nu era prevăzut cu un sistem de închidere și era amplasat în holul de la intrarea în pavilionul vechi, unde erau cazați mai puțin beneficiari, fiind astfel mai puțin accesibil persoanelor vârstnice din pavilionul nou. Nu erau astfel îndeplinite în totalitate prevederile indicatorului 3.1., Standardul 3 - Sesizări/Reclamații, Modulul V Drepturi și Etică, din Anexa nr.1 a Ordinului nr. 29/2019 („Cutia pentru sesizări și reclamații este dispusă într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor”).**

În cadrul vizitei s-a verificat și modul de informare a beneficiarilor despre posibilitatea depunerii de sesizări/reclamații sau despre exprimarea unei nemulțumiri în legătură cu calitatea îngrijirii și protecției în cămin. **La sediul căminului nu exista întocmit un Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, în conformitate cu prevederile indicatorului 3.2., Standardul 3 - Sesizări/Reclamații, Modulul V Drepturi și Etică, din Anexa nr.1 a**

Ordinului nr. 29/2019 („*Informarea beneficiarilor privind formularea de sesizări sau reclamații se consemnează în registrul de evidență privind informarea beneficiarilor*”). A fost verificat și Registrul de sesizări și reclamații, care era înregistrat și numerotat și în care, în anii 2018 și 2019, nu au fost înregistrate reclamații din partea beneficiarilor.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că unii nu erau informați asupra modului de formulare a sesizărilor și reclamațiilor în conformitate cu prevederile procedurii operaționale privind sesizările și reclamațiile și ale indicatorului 3.2., Standardul 3 - Sesizări/Reclamații, Modulul V Drepturi și Etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019 („*Informarea beneficiarilor se realizează în termen de maxim 5 de zile de la admitere*”). Totuși, câțiva beneficiari au ținut să precizeze că au o relație bună cu personalul centrului și că nu au avut motive să sesizeze ceva în scris, iar dacă aveau probleme, acestea erau soluționate de conducerea căminului.

În timpul vizitei a fost verificat și modul în care au fost implementate recomandările de la vizita anterioară, efectuată la data de 23.11.2015.

În continuare, prezentăm Recomandările transmise conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare, și modul de implementare a recomandărilor formulate.

1. Echipa de vizită a recomandat conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare: ● efectuarea operațiunilor de igienizare a camerei nr. 3 (pavilionul nou) și repararea mobilierului deteriorat din această cameră; ● îmbunătățirea iluminatului natural în camerele nr. 2 și nr. 3 din pavilionul vechi, prin toaletarea copacilor din fața ferestrelor, care obturau pătrunderea luminii naturale în camere; ● studierea posibilităților de eficientizare a distribuției căldurii în camerele situate în pavilionul vechi.

În cadrul vizitei de verificare a implementării recomandărilor, echipa de vizită a constatat că, de la data efectuării primei vizite (noiembrie 2015) până la data celei de-a doua vizite (noiembrie 2019), recomandările au fost implementate: s-au efectuat operațiuni de igienizare a

camerei nr. 3 (pavilionul nou) și s-a înlocuit mobilierul deteriorat din această cameră; cu sprijinul Primăriei comunei Sacu s-a efectuat toaletarea copacilor din fața ferestrelor pentru a permite accesul luminii naturale în camerele nr. 2 și 3 din pavilionul vechi și s-au remediat problemele cu distribuția căldurii în camerele situate în pavilionul vechi. **Recomandări implementate.**

2. Echipa de vizită a recomandat conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare: ● analizarea posibilității de suplimentare a cantității de produse igienico-sanitare distribuite beneficiarilor.

Echipa de vizită a constatat că s-a suplimentat cantitatea de produse igienico-sanitare distribuită fiecărui beneficiar. Din documentele prezentate de conducerea căminului și din interviurile cu beneficiarii, a rezultat că produsele igienico-sanitare au fost suplimentate după efectuarea vizitei. **Recomandare implementată.**

3. Echipa de vizită a recomandat conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare: ● introducerea și prepararea meniului specific pentru diabetici și a meniului hiposodat, acolo unde exista recomandare; ● analizarea posibilității de achiziționare a încă unui frigider destinat depozitării alimentelor deținute de beneficiari.

Echipa de vizită a constatat că s-a instituit un regim hiposodat tuturor beneficiarilor, dată fiind prezența afecțiunilor cardio-vasculare la majoritatea beneficiarilor căminului. De la data vizitei anterioare a fost achiziționat încă un frigider, destinat depozitării alimentelor deținute de beneficiari. **Recomandări implementate.**

4. Echipa de vizită a recomandat conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare: ● examinarea posibilității de asigurare permanentă a asistenței medicale și îngrijirii paliative acordate beneficiarilor; ● asigurarea administrării insulinei și a medicației sub supraveghere și numai de către cadrul medical specializat, în special în cazul beneficiarilor diagnosticați și cu probleme neuro-psihiice; ● consemnarea în fișa beneficiarilor a oricărei traume suferite în decursul instituționalizării și modul în care s-a produs aceasta; ● consemnarea dependenței de alcool în fișa beneficiarei cu

etilism cronic maladiv și înscrierea acesteia într-un program de consiliere psihologică, pentru combaterea dependenței de băuturi alcoolice.

*Referitor la examinarea posibilității de asigurare permanentă a asistenței medicale și îngrijirii paliative acordate beneficiarilor, avînd în vedere noul Regulament de organizare și funcționare a Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, echipa de vizită a constatat că asistența și îngrijirea paliativă nu mai fac obiectul de activitate al Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu. Conform graficului de activitate al personalului medical, asistența medicală era asigurată în două ture, între orele 8-22, astfel încât distribuirea tratamentului medical strict supravegheat era efectuată numai de către personalul medical. În zilele nelucrătoare, unul din asistenții medicali asigura permanența telefonică la domiciliu, iar în cazul distribuirii tratamentului strict supravegheat, precum și în orice situație de urgență, acesta se deplasa la cămin pentru a acorda asistență medicală. În urma verificării fișelor medicale ale beneficiarilor s-a constatat că accidentele suferite de beneficiari pe parcursul instituționalizării (căderi, traumatisme etc.), precum și acordarea îngrijirilor medicale în aceste situații, erau consemnate corespunzător în documentele medicale; etilismul cronic (dependența de alcool) era consemnat ca diagnostic, iar la recomandarea medicului, beneficiarii urmau tratament hepatoprotector în vederea diminuării consecințelor consumului de alcool asupra stării de sănătate. Referitor la includerea beneficiarilor diagnosticați cu etilism cronic într-un program de consiliere psihologică, acest lucru nu era posibil datorită faptului că postul de psiholog era vacant la data vizitei. **Recomandări implementate.***

5. Echipa de vizită a recomandat conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, în urma vizitei anterioare: ● igienizarea clubului din curtea căminului și utilizarea acestuia conform destinației sale.

*Echipa de vizită a constatat că sala de activități a fost igienizată și dotată corespunzător (mobilier, jocuri, televizor, etc.) pentru a fi folosită de beneficiari la diverse activități recreative și de socializare (jocuri, vizionare de programe și filme, etc.). **Recomandare implementată.***

Având în vedere aspectele constatate, în temeiul art. 43 alin. (1) și art. 47 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, **Avocatul Poporului**

RECOMANDĂ

**conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Sacu, județul Caraș-Severin, să
întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- întocmirea de materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite în cămin și punerea lor la dispoziția publicului;
- continuarea demersurilor pentru obținerea fondurilor necesare în vederea remedierii deteriorărilor constatate la pereții holurilor și a celor două camere (camera nr. 11 din pavilionul nou și camera nr. 2 din pavilionul vechi);
- efectuarea demersurilor necesare în vederea ocupării posturilor vacante;
- efectuarea demersurilor necesare în vederea achiziționării și montării unor bare de sprijin pe pereții holurilor și la grupurile sanitare și înlocuirea instalațiilor tehnico-sanitare cu grad ridicat de uzură;
- identificarea unor soluții de implicare mai activă a personalului medical și facilitarea accesului la consultații medicale de specialitate în scopul reevaluării periodice a tuturor beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice;
- revizuirea Procedurii operaționale privind sesizările și reclamațiile în conformitate cu prevederile Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019;

- amplasarea cutiei pentru sesizări și reclamații într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor și asigurarea acesteia cu un dispozitiv de închidere;
- informarea beneficiarilor privind modul de formulare a sesizărilor și reclamațiilor în conformitate cu prevederile Procedurii operaționale privind sesizările și reclamațiile și întocmirea Registrului de evidență privind informarea beneficiarilor.

Craiova: 6 februarie 2020