

Aprob,

Avocatul Poporului,



Renate Weber

RAPORT

**privind vizita efectuată la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele
Vârstnice Răchitoasa, județul Bacău**

Sumar:

Prezentul raport, întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Vârstnice Răchitoasa, județul Bacău este structurat pe trei capitole, după cum urmează:

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

1. Cadrul general și organizarea vizitei

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 îndeplinește atribuțiile de Mecanism Național de Prevenire a torturii (MNP), conform prevederilor OPCAT, monitorizând în mod regulat tratamentul aplicat persoanelor private de libertate. În acest sens, MNP poate vizita, anunțat sau inopinat, locurile în care persoanele sunt private de libertate, în sensul art. 4 din OPCAT.

În temeiul OPCAT, precum și a art. 4, art. 16 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 18.12.2019, o vizită la Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Vârstnice Răchitoasa, județul Bacău.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului, Domeniul privind prevenirea torturii în locurile de detenție, respectiv: doamna , jurist și domnul , asistent social, consilieri ai Centrului Zonal Bacău al instituției Avocatul Poporului; domnul , medic și doamna , psiholog, colaboratori externi ai instituției Avocatul Poporului, precum și doamna reprezentant al organizației neguvernamentale Asociația pentru Sprijin Comunitar și Integrare Socială – ASCIS, Iași.

Vizita a avut ca obiective consolidarea protecției beneficiarilor împotriva torturii și a pedepselor și tratamentelor inumane sau degradante, precum și verificarea unor aspecte referitoare la incidente și decese, acordarea asistenței medicale și evaluarea periodică medicală, evaluarea psihologică și consilierea psihologică, activități de petrecere a timpului liber și de socializare, legătura cu exteriorul, alte aspecte cu relevanță pentru activitatea Mecanismului Național de Prevenire a Torturii în locurile de detenție.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată.

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoanele Vârstnice Răchitoasa este o unitate fără personalitate juridică, fiind înființat și administrat de furnizorul de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Bacău, conform Hotărârii

Consiliului Județean Bacău nr. 31/20.03.2010 (Compartiment persoane vârstnice) și Hotărârii Consiliului Județean Bacău nr. 177/24.07.2019 (Compartiment persoane adulte cu dizabilități).

În cadrul centrului sunt furnizate servicii sociale pentru persoane vârstnice, precum și servicii sociale pentru persoane adulte cu dizabilități. Serviciul social Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Răchitoasa - Compartiment persoane adulte cu dizabilități este acreditat conform Certificatului de acreditare nr.79/10.04.2014, iar Serviciul social Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Răchitoasa-Compartiment Persoane Vârstnice este acreditat conform Licenței de funcționare nr.1871/12.10.2016 emisă de către Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice.

Finanțarea cheltuielilor centrului se asigură, în condițiile legii, din următoarele surse:

- a) contribuția persoanelor beneficiare sau a întreținătorilor acestora, după caz;
- b) bugetul local al județului;
- c) bugetele locale ale comunelor, orașelor și municipiilor;
- d) bugetul de stat;
- e) donații, sponsorizări sau alte contribuții din partea persoanelor fizice ori juridice din țară și din străinătate;
- f) fonduri externe rambursabile și nerambursabile;
- g) alte surse de finanțare, în conformitate cu legislația în vigoare.

Centrul de Îngrijire și Asistență Răchitoasa funcționează cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr.292/2011, cu modificările ulterioare, Legea nr. 448/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr.17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Standardele minime de calitate aplicabile sunt: Ordinul nr. 82 din 16 ianuarie 2019 privind aprobarea standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități și Ordinul nr. 29 din 3 ianuarie 2019 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.

Principalul obiectiv al Centrului de Îngrijire și Asistență Răchitoasa este acela de a asigura accesul persoanelor vârstnice și a persoanelor adulte cu dizabilități, pe o perioadă determinată, la serviciile oferite în funcție de nevoile individuale ale rezidenților, asigurând servicii de rezidență complete, îngrijire, asistență și recuperare în vederea reintegrării în familiile de proveniență, în limitele competențelor legale și ale fondurilor alocate.

Beneficiarii serviciului social erau adulți cu vârsta cuprinsă între 58 ani – 91 ani, care prezentau boli neurodegenerative, boli psihice, boli cronice grave, boli incurabile, precum și vârstnici cu vârsta cuprinsă între 65 ani - 95 ani, cu domiciliul/reședința în județul Bacău.

La momentul vizitei, Centrul de Îngrijire și Asistență Răchitoasa oferea servicii unui număr de 75 de beneficiari, deși avea o capacitate de 100 de locuri (68 locuri, distribuite în 31 de camere cu 2 paturi și 2 camere cu 3 paturi la Compartimentul persoane vârstnice, precum și 42 de locuri distribuite în 15 camere cu 2 paturi și 4 camere cu 3 paturi la Compartimentul persoane adulte cu handicap).

Centrul dispune de un complex multifuncțional, ocupând o suprafață de 3.124 m², complex care are în componență 3 pavilioane principale paralele (A, B și C) unite între ele prin câte 2 corpuri de legătură. Prin amplasarea corpurilor de legătură între pavilioanele centrale, au rezultat 3 curți interioare, care au fost amenajate peisagistic pentru recreerea beneficiarilor.

În pavilionul B sunt amplasate spațiile pentru personalul administrativ, cabinetul medical dotat corespunzător, precum și cabinetul de kinetoterapie, dotat cu aparatură și dispozitive necesare desfășurării acestei activități.

Complexul avea în dotare două centrale termice, un generator electric, o spălătorie dotată corespunzător și un bloc alimentar format din bucătărie, camere de tranșat-curățat alimente, magazii cu dotări la nivelul standardelor.

În ceea ce privește personalul, Centrul de Îngrijire și Asistență – Compartiment pentru persoane adulte cu dizabilități funcționa cu un număr de 50 de angajați, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Județean Bacău nr. 177/24.07.2019, din care: personal de conducere: 2 (șef centru – 1; coordonator personal de specialitate – 1), personal de specialitate îngrijire și asistență, personal de specialitate și auxiliar: 18 (kinetoterapeut – 1; instructor de ergoterapie – 1; asistent medical – 3; pedagog de recuperare – 3; infirmieră –

7; îngrijitoare – 3), personal contabilitate, administrativ, gospodărire, întreținere-reparații și deservire generală: 30 (economist – 1; administrator – 1; referent – 1; magaziner – 1; paznic -4; îngrijitor – 1; spălătoreasă – 2; șofer – 1; bucătar – 3; muncitor calificat – 10; muncitor necalificat – 5).

Centrul de Îngrijire și Asistență pentru Persoane Vârstnice Răchitoasa – Compartiment persoane vârstnice funcționa cu un număr de 51 de angajați, conform prevederilor Hotărârii Consiliului Județean Bacău nr. 177/24.07.2019, din care: personal de conducere: 2 (șef centru – 1; coordonator personal de specialitate – 1), personal de specialitate îngrijire și asistență, personal de specialitate și auxiliar: 19 (asistent social – 1; instructor de ergoterapie – 1; asistent medical – 5; pedagog de recuperare – 3; infirmieră – 7; îngrijitoare – 2), personal contabilitate, administrativ, gospodărire, întreținere-reparații și deservire generală: 30 (economist – 1; administrator – 1; referent – 1; magaziner – 1; paznic -4; îngrijitor – 1; spălătoreasă – 2; șofer – 1; bucătar – 3; muncitor calificat – 10; muncitor necalificat – 5).

Din informațiile furnizate de către personalul centrului a reieșit că, la data efectuării vizitei, numărul total de angajați era de 68, iar dintre aceștia doi angajați aveau $\frac{1}{4}$ normă (asistent social, referent). Locurile vacante erau înregistrate atât la nivelul personalului de specialitate îngrijire și asistență, cât și la nivelul personalului administrativ, gospodărire, întreținere-reparații și deservire generală. Având în vedere cele de mai sus, membrii echipei de vizitare consideră oportun să se efectueze demersuri în vederea angajării personalului necesar desfășurării în bune condiții a activităților din centru.

Referitor la condițiile de cazare, membrii echipei de vizitare au reținut că dormitoarele beneficiarilor erau organizate separat pentru bărbați și femei, fiind dotate cu două sau trei paturi. Saltelele și cazarmamentul erau în stare bună, curate, iar dulapurile individuale pentru păstrarea efectelor personale erau în număr suficient. Camerele erau curate, aerisite, bine luminate natural, cu ferestre mari din PVC cu geam termopan, iar din discuțiile purtate cu beneficiarii centrului a reieșit că nu fusese semnalată prezența insectelor sau rozătoarelor, procedura de dezinsecție și deratizare efectuându-se periodic, conform documentelor prezentate echipei de vizitare.

Aspectul general al beneficiarilor era corespunzător, hainele acestora erau curate, în saloane era curățenie, fapt ce indica preocuparea personalului în ceea ce privește igiena persoanelor internate. Echipa de vizitare a reținut că era asigurat confortul și igiena

beneficiarilor, lenjeria de pat fiind schimbată ori de câte ori era nevoie, în special în cazul persoanelor care prezentau și afecțiuni de continență.

Hrana zilnică a beneficiarilor era pregătită la bucătăria centrului, aceștia primind zilnic trei mese și două gustări, fiind asigurat un aport caloric în conformitate cu recomandările nutriționale adresate vârstei beneficiarilor. Masa era servită, conform programului stabilit, în cele patru săli de mese amenajate în cadrul centrului (2 spații pentru persoanele adulte cu dizabilități și 2 spații pentru persoanele vârstnice), dotate corespunzător. Spațiile pentru luat masa funcționau și ca spații comune pentru activitățile de socializare și de recreere, fiind dotate și cu televizor.

Meniul zilei era afișat la loc vizibil și era întocmit de o comisie formată din șeful de centru, gestionar, bucătar și asistentul medical. Echipa de vizită a inspectat hrana pregătită pentru servire la masa de prânz (ciorbă de fasole, varză cu cârnați și gogoși) și a apreciat că aceasta era foarte gustoasă, având miros și aspect corespunzător.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, etichetate în mod corespunzător și păstrate timp de 48 de ore într-un frigider special destinat acestui scop, prevăzut cu termometru și grafic de temperatură, conform normelor sanitare în vigoare.

Unitatea avea Document de Înregistrare Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor, eliberat de Direcția Sanitar-Veterinară Bacău, valabil pentru „recepția și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală, provenite din unități autorizate și/sau înregistrate sanitar-veterinar și pentru siguranța alimentelor, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final”.

Referitor la asistența medicală, aceasta era asigurată de către un medic de familie la care erau înscrși toți beneficiarii, precum și de către trei asistente medicale angajate ale centrului. Programul de activitate a medicului era de 7 ore zilnic, fiind afișat la loc vizibil. Conform foii colective de prezență, programul de lucru al asistentelor medicale era de 8 ore, respectiv 12/24 ore. Graficul de planificare a activității personalului medical, prezentat echipei de vizitare, a evidențiat faptul că se asigura permanența în acordarea serviciilor medicale.

Cabinetul medical medicină generală cuprindea și o sală de tratamente, o sală de așteptare, fiind amenajate și dotate conform Ordinului nr. 153/2003 emis de Ministerul Sănătății, Anexa 2 – dotarea minimă obligatorie pentru cabinetele medicale de specialitate.

La data efectuării vizitei, Centrul de Plasament deținea Autorizație Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a Județului Bacău. De asemenea, exista încheiat un contract cu o firmă autorizată în colectarea, transportul și eliminarea deșeurilor rezultate din activitatea medicală, valabil la data vizitei. Cabinetul medical avea în dotare substanțe antiseptice și dezinfectante în stoc suficient.

Medicamentele pentru urgență, cu baremul afișat, erau păstrate la cabinetul medical, într-un fișet cu lacăt. Deși la cabinet existau tensiometre, termometre, stetoscoape și trusă de mică chirurgie, din informațiile furnizate de către personalul de specialitate, a reieșit că fuseseră efectuate demersuri pentru îmbunătățirea dotării cabinetului medical cu tuburi de oxigen, sterilizator special, electrocardiograf, spirometru și defibrilator.

Recuperarea pacienților cu dizabilități se făcea în sala de kinetoterapie și recuperare, de către kinetoterapeutul specialist și de către asistentele medicale. Exista dotarea necesară pentru băi galvanice pentru membrele superioare, însă la data efectuării vizitei era nefuncțională.

Fișele medicale erau întocmite pentru toate persoanele custodiate în centru, iar consultațiile medicale, internările în spital, rezultatele consultațiilor de specialitate și ale analizelor efectuate erau consemnate în aceste fișe. Investigațiile de laborator și paraclinice erau efectuate la Spitalul Polimed din localitatea Podu-Turcului, județul Bacău, iar beneficiarii cu diagnostice complexe erau tratați la Spitalul Județean de Urgență Bacău.

La cabinetul medical existau întocmite o serie de registre de activitate (Registrul de consultații medicale, Registrul de internări în spital, Registrul de tratament strict supravegheat, Registrul transfer persoane cu boli grave, Registrul pentru evidența medicamentelor personale ale persoanelor beneficiare, Registrul evidență a mobilității pacienților, Condica de prescripții medicamente și materiale sanitare, Registrul procese-verbale schimb de tură etc.). A fost verificat modul de consemnare a activității în aceste registre și nu au fost constatate neconcordanțe.

Din analiza Registrului de consultații a reieșit că, în cursul anului 2019 până la efectuarea vizitei, fuseseră efectuate 11940 de consultații. Consultațiile de specialitate pentru persoanele beneficiare se acordau la recomandarea medicului centrului, în baza unui bilet de trimitere, conform prevederilor Contractului-Cadru privind condițiile acordării

asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări de sănătate și a normelor metodologice de aplicare a acestuia.

Tratamentele efectuate beneficiarilor erau consemnate în mod corespunzător în Registrul de tratamente, din analiza acestuia reieșind că, în anul 2019 până la efectuarea vizitei, fuseseră efectuate 782 de tratamente.

Conform datelor din Registrul de evidență bolnavi cronici, la data vizitei erau în evidență 119 persoane cu boli psihice, 31 de pacienți cu hepatită cronică, 15 pacienți cu diabet zaharat, 55 pacienți cu afecțiuni cardio-vasculare, 4 pacienți cu boli urologice, 2 pacienți cu neoplasm, 9 pacienți cu boli digestive, 6 pacienți cu boli respiratorii și 4 pacienți cu psoriazis. La data efectuării vizitei nu erau înregistrați beneficiari cu boli infecto-contagioase sau TBC, SIDA etc.

În situația unei îmbolnăviri acute beneficiarii erau consultați de medicul de familie și li se întocmea prescripție medicală cu tratamentul recomandat, iar în cazul unor afecțiuni care depășeau sfera de competență a medicului de familie, beneficiarii erau prezentați pentru consultații de specialitate (pediatrie, psihiatrie, oftalmologie, ortopedie, etc.), însoțiți de asistenta medicală, la unități medicale din județul Bacău, în baza trimiterii eliberate de medicul de familie.

Referitor la asigurarea serviciilor de medicină dentară exista posibilitatea acordării acestora la un cabinet de specialitate din localitatea Podu Turcului.

Acordarea primului ajutor, tratamentul infecțiilor intercurrente și administrarea tratamentului în cadrul centrului erau asigurate de către asistenta medicală de serviciu, în condiții de supervizare din partea medicului de familie.

În cazul apariției unor situații de urgență medico – chirurgicală se apela Serviciul Național Unic de Urgență 112.

Cu privire la evenimentele deosebite, din informațiile furnizate de către personalul centrului a reieșit că, pe parcursul anului 2019 până la efectuarea vizitei, nu au fost înregistrate cazuri de suicid. În ceea ce privește decesele, fuseseră înregistrate 12 decese ale unor beneficiari cu vârste cuprinse între 67-92 ani. Dintre acestea, în cazul a cinci beneficiari a fost informat în mod corespunzător Consiliul de Monitorizare a Implementării Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, întrucât aceștia erau persoane încadrate într-un grad de handicap, ceilalți 7 fiind preluați de către aparținători în

vederea înmormântării lor. Toți beneficiarii aveau multiple internări în anii premergători deceselor, aceștia fiind în evidență cu diverse afecțiuni grave (neoplasm mamar, AVC cu hemipareză, demență mixtă, ateroscleroză generalizată etc.). Nu au existat cazuri de morți suspecte sau violente.

Toate decesele au avut loc în centru, ca urmare a unor afecțiuni medicale severe și la o vârstă înaintată, deși pacienții urmau tratament cronic anterior survenirii deceselor. La dosarele beneficiarilor erau copii după certificatele constatatoare ale deceselor, iar diagnosticele nu au fost de natură a ridica suspiciuni.

Referitor la evenimente deosebite, în anul 2019 au fost înregistrate: un caz de loviri între beneficiari, un caz de introducere de băuturi alcoolice în centru, trei căzături, un caz de injurii aduse personalului de îngrijire. Cu privire la remedierea acestor aspecte, conducerea centrului a dispus o serie de măsuri, cum ar fi: consilierea psihologică a beneficiarilor și îmbunătățirea supravegherii în centru, astfel că în ultimele două luni ale anului 2019 nu mai avuseseră loc astfel de incidente. Membrii echipei de vizitare consideră că este necesar să se continue demersurile demarate de conducerea centrului, prin instruirea personalului cu atribuții de supraveghere și identificarea unor soluții mai eficiente de supraveghere a beneficiarilor, astfel încât, în viitor, să fie evitată apariția unor evenimente deosebite.

Pe parcursul vizitei nu au fost identificați bolnavi cu escare sau alte leziuni cutanate care să probeze o eventuală îngrijire deficitară.

Referitor la asistența psihologică, aceasta era asigurată de un psiholog cu drept de liberă practică, atestat de Colegiul Psihologilor din România în Psihologie clinică - treapta practicant autonom, în Psihoterapie – Hipnoză clinică și terapie ericksoniană, treapta – practicant în supervizare.

Psihologul întocmea fișe de consiliere psihologică în urma realizării ședințelor de consiliere și redacta fișe de evaluare psihologică în urma realizării evaluărilor psihologice.

Evaluarea psihologică anuală a beneficiarilor, în vederea întocmirii planului individual de intervenție, se realiza utilizând: Matricele Progressive Raven- pentru determinarea coeficientului intelectual, Inventarul de personalitate NEO PI-R, Scala de depresie Hamilton, Scala de depresie Geriatrică, Inventarul de depresie Beck, Scala pentru anxietate STAI - forma pentru adulți, Mini Mintal State Examination- pentru determinarea gradului de deteriorare cognitivă, Testul de memorie Rey.

Activitățile de consiliere/intervenție psihologică individuală se desfășurau în conformitate cu Planul de intervenție în scopul ameliorării, cât și soluționării problemelor specifice vârstei.

Consilierea psihologică de grup, se realiza distinct pentru persoanele vârstnice și pentru persoanele cu dizabilități.

Domeniile consilierii/intervenției psihologice vizau următoarele aspecte: limbaj și comunicare, psihomotricitate cognitiv-afectiv-emoțional, social, comportamental, cât și cel al personalității. Obiectivele principale ale consilierii/intervenției psihologice aveau în vedere evidențierea principalelor obstacole pe care le pot întâmpina persoanele vârstnice și a repercusiunilor psihologice ale acestora (tipologie, intensitate, cauzalitatea diferitelor forme de patologie sau de funcții psihice afectate); reliefarea tiparelor de relaționare familială și analiza relațiilor apropiate vârstnicului; conturarea unor elemente ale structurii de personalitate și a unor caracteristici ce țin de percepție, dimensiune afectivă, nivelul cognitiv, memorie, atenție; ilustrarea modului de raportare a vârstnicilor la problemele acestei etape de viață.

Psihologul folosea diferite tehnici și metode, printre care amintim: consiliere suportivă, interviuri semistructurate, elemente din terapia ericksoniană, tehnici de terapie cognitiv-comportamentală, jocul de rol etc.

Consilierea se desfășura într-o cameră de terapie ocupațională, neexistând un spațiu special amenajat cu destinația Cabinet psihologic.

Referitor la modul de desfășurare a activităților psihologice, a reieșit că opt beneficiari/lună participau la consiliere individuală, iar consilierea de grup se efectua în patru grupe a câte 10-12 beneficiari, cu durata de șaiszeci de minute la fiecare sesiune.

Beneficiarii erau programați la consiliere individuală și de grup, fiecare având o Fișă de consiliere care cuprindea obiective generale și specifice, metode și tehnici, observații, precum și data la care s-a efectuat consilierea.

Pentru dosarele de menținere în centru se întocmea un Raport de evaluare psihologică, acesta cuprinzând diverse aspecte, printre care amintim: psihodiagnostic, concluzii și recomandări, precum și timbrul CPR.

Din analiza documentelor prezentate de către personalul centrului, a reieșit că, lunar, se întocmea un Raport de activitate pentru serviciile psihologice prestate, raport ce era

avizat de șeful de centru.

Totodată, în centru aveau loc periodic întruniri ale echipei multidisciplinare (șef centru, asistent social, psiholog, medic, kinetoterapeut, asistent medical, terapeut ocupațional, infirmier) pentru abordarea problematicii beneficiarilor.

Referitor la spațiul destinat cabinetului în care se desfășura activitatea psihologică, la data efectuării vizitei **nu exista un spațiu distinct, corespunzător pentru desfășurarea activităților de tip psihologic. De asemenea, nu era întocmit un registru propriu de evidență a actelor profesionale.** Membrii echipei de vizitare consideră necesar alocarea unui spațiu distinct pentru desfășurarea activităților psihologice, precum și întocmirea documentelor în care să se reflecte activitatea psihologului în centru.

De asemenea, membrii echipei de vizitare propun ca modalitate de monitorizare a evoluției în plan psihologic a beneficiarilor, pe termen lung, pe parcursul rezidenței, o Fișă de monitorizare lunară care ar permite întocmirea unui grafic de evoluție/involuție asupra particularităților psihoafective ale fiecărui beneficiar în parte, putând astfel interveni acolo unde situația o impune.

Referitor la asistența socială, centrul avea prevăzut un post de asistent social care era ocupat parțial cu o fracție de 2 ore de către kinetoterapeutul centrului. Potrivit informațiilor furnizate de acesta, postul de asistent social a fost ocupat în trecut, dar persoana care l-a ocupat a renunțat după un timp, motivat de poziționarea geografică a centrului la mare distanță de municipiul Bacău, dar și de drumul greu practicabil, mai ales în condiții meteo nefavorabile.

Membrii echipei de vizitare au constatat că erau întocmite registrele prevăzute de standardele minime de calitate pentru persoanele vârstnice și cu dizabilități ocrotite în sistem rezidențial (Registrul de evidență a cazurilor de tortură și tratamente crude, inumane sau degradante, Registrul de evidență a cazurilor de neglijare, exploatare, violență sau abuz, Registrul privind perfecționarea continuă a personalului, Registrul de evidență a ieșirilor din centru etc), pentru fiecare compartiment în parte, dar acestea nu erau completate. Motivul necompletării dosarelor era, potrivit declarațiilor angajaților, lipsa personalului necesar și, mai ales, lipsa unui asistent social angajat cu normă întreagă. Având în vedere că înregistrarea aspectelor privind custodia și măsurile luate în privința beneficiarilor reprezintă o garanție esențială cu privire la respectarea protecției drepturilor lor,

membrii echipei de vizitare consideră că este imperios necesar să se completeze toate registrele centrului, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate pentru persoane adulte cu dizabilități și persoane vârstnice ocrotite în sistem rezidențial.

Totodată, în centru nu exista o cutie pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, dar exista un registru pentru înregistrarea acestora, **necompletat**. Angajații centrului au declarat că exista o comunicare foarte bună între beneficiari, angajați și echipa managerială, iar beneficiarii preferau să discute în mod direct cu șeful centrului sau cu angajații în orice situație sau problemă pe care o întâmpinau.

În ceea ce privește legătura beneficiarilor cu exteriorul, membrii echipei de vizitare au reținut că aproximativ un sfert dintre beneficiarii vârstnici ai centrului erau vizitați, persoanele cu dizabilități nefiind, în general, vizitate. Exista o cameră de vizite în Pavilionul A al centrului dar, dacă vizitatorii și beneficiarii doreau, se permitea și accesul vizitatorilor în camerele de cazare. Pe timp calduros vizitele se desfășurau în exterior, în foisorul din curtea centrului. Toate persoanele care intrau în centru erau legitimate, iar vizita era consemnată într-un registru aflat în cabina portarului. De cele mai multe ori convorbirile telefonice cu familia se asigurau prin intermediul telefoanelor mobile personale, dar era folosit și telefonul fix al centrului.

Referitor la activitățile de recuperare, socializare, informare și de petrecere a timpului liber, s-a observat că existau televizoare în majoritatea camerelor, dar și la toate sălile de mese și în atelierele de ergoterapie. Centrul nu avea contractate abonamente la ziare sau reviste, dar punea la dispoziția beneficiarilor o bibliotecă cu aproximativ 5000 de volume. Conform informațiilor comunicate de personal, o parte dintre beneficiarii centrului împrumutau cărți în mod regulat. În afara celor 4 spații pentru luat masa, care funcționau și cu destinația de camere de socializare și recreere, exista și un club cu o suprafață mai mare, situat în afara pavilioanelor de cazare, unde se desfășurau activități care presupuneau participarea unui număr mare de beneficiari - de exemplu serbarea zilelor de naștere.

În centru funcționau 3 ateliere de ergoterapie – împletituri, origami, tâmplărie și pictură, iar activitățile desfășurate în cadrul atelierelor erau coordonate de 2 instructori de ergoterapie, câte unul pentru fiecare categorie de beneficiari. O parte dintre beneficiari participau în mod benevol la diferite activități în grădina de zarzavat a centrului, în livadă,

sau la ferma de animale, doar sub supravegherea personalului. În curtea centrului exista și un mic lac, pe malul căruia beneficiarii își petreceau timpul liber, mai ales pe timpul verii. Centrul avea colaborări cu organizații neguvernamentale și instituții, mai ales școli, prin intermediul cărora se organizau diverse activități în centru și în afara acestuia (spectacole, serbări, excursii etc).

Referitor la respectarea drepturilor persoanelor cu dificultăți de deplasare, în timpul vizitei în centru membrii echipei de vizită au observat că pe toate holurile din pavilioane erau montate sisteme de mână curentă. De asemenea, în fiecare pavilion existau băi accesibilizate pentru persoanele cu deficiențe motorii. Toate pavilioanele erau interconectate cu rampe, construite în interior, pavate cu material antiderapant, pentru accesul beneficiarilor care utilizau fotoliul rulant.

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 Centrului de Îngrijire și Asistență Răchitoasa, județul Bacău să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

1. Angajarea personalului necesar desfășurării în bune condiții a activităților din centru, precum și completarea statului de funcții al centrului cu încă un post de asistent social și efectuarea demersurilor pentru ocuparea acestuia.

2. Instruirea personalului cu atribuții de supraveghere și identificarea unor soluții mai eficiente de supraveghere a beneficiarilor, astfel încât, în viitor, să fie evitată apariția unor evenimente deosebite (loviri între beneficiari, introducere de băuturi alcoolice în centru, căzături, injurii aduse personalului de îngrijire, etc.).

3. Îmbunătățirea acordării asistenței medicale prin finalizarea demersurilor pentru dotarea cabinetului medical cu tuburi de oxigen, sterilizator special, electrocardiograf, spirometru și defibrilator, precum și prin punerea în funcțiune a băilor galvanice pentru membrele superioare.

4. Amenajarea unui cabinet psihologic, astfel încât să se asigure confidențialitatea

actului profesional și securitatea emoțională a beneficiarilor, în conformitate cu prevederile art. 32, alin. 1 și alin. 2 al Hotărârii nr. 1/10.03.2006 a Comitetului Director al Colegiului Psihologilor din România, precum și a Normelor specifice privind desfășurarea activităților psihologice în specialitatea Psihologie clinică.

5. Întocmirea documentelor care să reflecte activitatea psihologului desfășurată în centru.

6. Îmbunătățirea asistenței psihologice prin monitorizarea evoluției beneficiarilor în plan psihologic, pe termen lung, pe parcursul rezidenței, prin intermediul unei Fișe de monitorizare lunară, care ar permite oglindirea unui grafic de evoluție/involuție asupra particularităților psihoafective ale fiecărui beneficiar în parte, putând astfel interveni acolo unde situația o impune.

7. Montarea unor cutii pentru depunerea sesizărilor și reclamațiilor, în locuri accesibile pentru beneficiari și care să asigure confidențialitatea identității acestora.

8. Completarea tuturor registrelor centrului, în conformitate cu prevederile standardelor minime de calitate pentru persoane adulte cu dizabilități și persoane vârstnice ocrotite în sistem rezidențial.

9. Contractarea unor abonamente la publicații (ziare, reviste) pentru îmbunătățirea ofertei de activități oferite beneficiarilor și asigurarea dreptului la informare al acestora.