

Aprob,

Avocatul Poporului,



Renate Weber

Raport

**privind vizita efectuată la Căminul pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov”, Vânjuleț,
județul Mehedinți**

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Căminul pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov”, Vânjuleț, județul Mehedinți, 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 conformitate cu art. 16 alin. (1) și art. 39 alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, la data de 25 februarie 2020 a fost efectuată o vizită inopinată la Căminul pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov”, Vânjuleț, județul Mehedinți.

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 , reprezentant al Organizației pentru Apărarea Drepturilor Omului - Filiala Regională Craiova.

Obiectivul vizitei l-a constituit verificarea condițiilor de cazare și a alimentației persoanelor vârstnice, încetarea/suspendarea serviciilor, asigurarea asistenței pentru sănătate, reabilitarea psihologică, sesizări și reclamații ale beneficiarilor, precum și alte aspecte cu relevanță pentru Mecanismul Național de Prevenire a Torturii.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

a) informații referitoare la organizarea centrului

Serviciul social Căminul pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov” este un centru rezidențial care asigură persoanelor vârstnice servicii de îngrijire pe perioadă nedeterminată, administrat de furnizorul Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului (D.G.A.S.P.C.) Mehedinți.

Căminul a trecut în administrarea D.G.A.S.P.C. Mehedinți de la Consiliul local al comunei Vânjuleț, prin Hotărârea Consiliului Județean Mehedinți, din luna septembrie 2012, primind licența de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice (M.M.F.P.S.P.V) la data de 31.03.2017.

Căminul funcționa cu respectarea prevederilor cadrului general de organizare și funcționare a serviciilor sociale, reglementat de Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, Legea nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, republicată, și Hotărârea Guvernului nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului de servicii sociale.

Activitățile desfășurate în cămin erau reglementate de prevederile legale din Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale (M.M.J.S.) nr. 29/2019 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Centrul rezidențial nu realiza informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul său/funcțiile sale și serviciile oferite prin intermediul materialelor informative privind activitățile derulate, lipseau materialele informative pe suport de hârtie și/sau electronic, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului Standardul 1 Informare, Modulul I (S1.1) – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Centrul deține și pune la dispoziția publicului materiale informative privind activitățile derulate și serviciile oferite”).

Admiterea persoanelor în cămin se efectua în baza hotărârii Comisiei de internare/externare în/din căminele pentru persoanele vârstnice, la solicitarea persoanei vârstnice/reprezentantului legal/convențional.

Beneficiarii serviciilor acordate erau persoane vârstnice care se aflau în una dintre următoarele situații: a) nu aveau familie sau nu se aflau în întreținerea unei sau unor persoane obligate la aceasta, potrivit dispozițiilor legale în vigoare; b) nu aveau locuință și nici posibilitatea de a-și asigura condițiile de locuit pe baza resurselor proprii; c) nu realizau venituri proprii sau acestea nu erau suficiente pentru asigurarea îngrijirii necesare; d) nu se puteau gospodări singuri sau necesitau îngrijire specializată; e) se aflau în imposibilitatea de a-și asigura nevoile socio-medice, datorită bolii ori stării fizice.

După vizitarea spațiilor căminului, conducerea căminului a prezentat reprezentanților instituției Avocatul Poporului mai multe documente (Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de etică, Carta drepturilor, Ghidul beneficiarului, procedurile, registrele și dosarele beneficiarilor etc.).

Echipa de vizită a constatat că era necesară revizuirea și aprobarea prin decizie/hotărâre a Regulamentului de organizare și funcționare de către D.G.A.S.P.C. Mehedinți, întrucât în regulamentul prezentat în timpul vizitei, la art. 4 alin. (3) se menționa că standardul minim de calitate aplicabil 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 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 a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinelor sociale.

Drepturile beneficiarilor centrului erau stipulate în contractul pentru acordarea serviciilor sociale încheiat între conducerea căminului și fiecare beneficiar/reprezentant legal.

La intrarea în cămin exista un avizier unde erau afișate: Planul de activități lunar, Programul de activități zilnice, Programul de curățenie etc., care nu erau datate.

Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică nu erau aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului S1.1, Standardul 1 Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale, Modulul V – Drepturi și etică din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Carta drepturilor beneficiarilor și Codul de etică sunt aprobate prin decizia furnizorului de servicii sociale”).

Unitatea deține Autorizația Sanitară de Funcționare eliberată de Direcția de Sănătate Publică a județului Mehedinți.

b) încetare/suspendare servicii

Căminul deținea o procedură proprie privind încetarea/sistarea serviciilor, care nu era întocmită în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2:9.2 Cerințe generale, Secțiunea 9: Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului, aprobat prin Ordinul 600/2018 („Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în anexa nr. 2 și/sau cu o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul entității publice”). Procedurile existente în cămin nu conțineau componente structurale minimale (pagina de gardă, cuprins, scop, domeniu de aplicare, documente de referință, definiții și abrevieri, descrierea activității sau procesului, responsabilități, formular de evidență a modificărilor, formular de analiză a procedurii, formularul de distribuire/difuzare, anexe, inclusiv diagrama de proces), în conformitate cu Anexa nr. 2: Procedura documentată din Codul controlului intern managerial al entităților publice. Procedura prezentată echipei de vizită nu era aprobată prin decizia furnizorului de servicii sociale, nu era datată, semnată și înregistrată și nu era întocmită în conformitate cu prevederile indicatorilor S3.1 și S3.2, Standardul 3 Încetare/ suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019.

Au fost verificate și Registrele de evidență a ieșirilor beneficiarilor din cămin în perioada 2019 - 2020.

În anul 2019 au fost înregistrate două situații de încetare a acordării serviciilor.

Pentru unul dintre beneficiari exista o cerere de externare întocmită de fiica acestuia către conducerea D.G.A.S.P.C. Mehedinți, menționându-se că beneficiarul urma să locuiască la fratele ei. În referatul întocmit de inspectorul de specialitate și în hotărârea Comisiei de externare din căminele pentru persoane vârstnice a D.G.A.S.P.C. Mehedinți, se menționa o cerere de externare întocmită de beneficiar, care nu s-a regăsit în dosarul acestuia.

Pentru cea de-a doua situație de încetare a acordării serviciilor există o cerere a unei beneficiare de încetare a acordării serviciilor întocmită în data de 01.04.2019, în care se specifica că dorește externarea și că va locui la domiciliul unei persoane din comuna Vânjuleț. La dosar exista încă o cerere întocmită de beneficiară în data de 08.04.2019 și înregistrată la D.G.A.S.P.C. Mehedinți în data de 12.04.2019, în care aceasta menționa că nu mai dorește să plece din cămin.

Conducerea D.G.A.S.P.C. Mehedinți a solicitat în scris Primăriei comunei Vânjuleț efectuarea unei anchete sociale la familia unde beneficiara urma să locuiască după externarea din cămin, dar ancheta primăriei nu se regăsea la dosar.

În referatul întocmit de inspectorul de specialitate și în hotărârea Comisiei de externare din căminele pentru persoane vârstnice din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți din data de 15.04.2019, era menționată doar cererea din data de 01.04.2019 și faptul că beneficiara a fost audiată în cadrul Comisiei de internare/externare în data de 15.04.2019, când a susținut că dorește externarea și că va locui la domiciliul persoanei domiciliată în comuna Vânjuleț. La dosarul beneficiarei nu exista niciun înscris referitor la audierea acesteia și nicio altă cerere de încetare a acordării serviciilor, ulterioară datei de 12.04.2019. Echipa de vizită a concluzionat că în cazul acestei beneficiare, încetarea acordării serviciilor nu a fost efectuată cu respectarea prevederilor legale, în sensul în care în ultima cerere întocmită, beneficiara și-a manifestat dorința de a rămâne în cămin.

În ambele situații de încetare a acordării serviciilor nu a fost notificat în scris în termen de 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru, serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască beneficiarul, cu privire la prezența acestuia în localitate, în conformitate cu prevederile indicatorului 3.2, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „la cererea beneficiarului care are prezervată capacitatea de discernământ, sub semnătură (se solicită beneficiarului să indice în scris locul de domiciliu/reședința unde va locui); în termen de

maxim 5 zile de la ieșirea beneficiarului din centru se notifică în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială va locui persoana respectivă cu privire la prezența beneficiarului în localitate”.

De asemenea, în ambele situații căminul nu a transmis, în termen de maxim 30 de zile de la ieșirea beneficiarilor, serviciilor publice de asistență socială pe a cărui rază teritorială își aveau domiciliul, reședința sau unde locuiau cei doi beneficiari, documente care să conțină informații despre aceștia. Nu au fost respectate prevederile indicatorului 3.4, Standardul 3 Încetare/ suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „Centrul asigură comunicarea permanentă cu serviciul public de asistență socială. În caz de ieșire a beneficiarului din centru pe perioadă nedeterminată, centrul transmite, în termen de maxim 30 de zile de la ieșire, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde locuiește beneficiarul, documente care să conțină informații despre acesta (referitoare la identitatea sa, date de contact, starea de sănătate, motivele ieșirii acestuia din centru etc.)”.

În cursul anului 2020, până la data vizitei erau consemnate două situații de încetare a acordării serviciilor. Cele două beneficiare care au solicitat încetarea acordării serviciilor erau mamă și fiică, mama având calitate de curator pentru fiică.

În ambele situații de încetare a acordării serviciilor în anul 2020, nu a fost notificat în scris serviciul public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască beneficiarul cu privire la prezența acestuia în localitate.

Registrele de evidență a ieșirilor beneficiarilor nu respectau rubricația prevăzută de indicatorul 3.4, Standardul 3 Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 „Centrul deține un registru de evidență a ieșirilor din centru în care se înscriu: datele de identificare ale

beneficiarului, datele de transmitere a notificărilor sau a dosarului personal al beneficiarului, destinatarii acestora (denumire, adresă, telefon, e-mail)”

Din documentele prezentate a rezultat că în cazul beneficiarilor care solicitaseră încetarea serviciilor, în hotărârile Comisiei de externare din căminele pentru persoane vârstnice din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți era menționat faptul că erau luate în considerare prevederile Ordinului nr. 2126/2014, care a fost abrogat la data de 03.01.2019, când a intrat în vigoare Ordinul nr. 29/2019. De asemenea, hotărârile erau semnate doar de președintele comisiei și de secretarul acesteia, cu toate că din comisie mai făceau parte încă 4 membri (un medic și 3 șefi de cămine pentru persoane vârstnice) din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți.

Din documentele prezentate a rezultat că în cursul anilor 2019 și 2020 nu au existat situații de transfer pe perioadă nedeterminată în alt centru de tip rezidențial/altă instituție, la cererea scrisă a beneficiarului sau, după caz, a reprezentantului său legal.

Centrul deținea un Registru de evidență a incidentelor deosebite, însă în acesta erau consemnate decesele beneficiarilor, nefiind înregistrate evenimentele deosebite (îmbolnăviri, accidente, agresiuni etc.). De asemenea, cu excepția notificării familiei sau aparținătorilor, în acest registru nu era consemnată și notificarea instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii (ex. D.G.A.S.P.C.). Echipa de vizită a constatat că nu erau respectate prevederile Ordinului Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29/2019, Anexa 1, Modulul V Drepturi și Etică, Standardul 4 Notificarea incidentelor deosebite, indicatorul S4.1, unde se precizează că „Centrul ține un registru special de evidență a incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului (îmbolnăviri, accidente, agresiuni, etc.) sau alte incidente în care acesta a fost implicat (plecare neautorizată din centru, furt, comportament imoral, etc.). În registru se consemnează data producerii incidentului, natura acestuia, consecințele asupra beneficiarului identificat prin nume, prenume și vârstă, data notificării familiei și/sau a instituțiilor competente ce trebuie informate conform legii, măsuri luate”.

Referitor la numărul de decese, în anul 2019 au fost înregistrate 6 decese ale beneficiarilor, iar în anul 2020 până la data vizitei, un singur decedat.

Conform certificatelor constatatoare ale deceselor, cauzele au fost reprezentate de complicațiile evolutive ale afecțiunilor medicale cronice diagnosticate ale beneficiarilor (afecțiuni cardiovasculare, renale etc.).

Nu au existat cazuri care să implice sesizarea organelor de cercetare penală.

Deoarece decesele sunt considerate situații în care încetează acordarea serviciilor, acestea trebuiau înregistrate și în Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor în conformitate cu prevederile indicatorului S3.5, Standardul 3 - Încetare/suspendare servicii, Modulul I – Accesarea serviciului din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019 („Registrul de evidență a ieșirilor beneficiarilor din centru, completat conform condițiilor standardului”).

Principalele situații în care căminul suspenda acordarea serviciilor către beneficiar pe o anumită perioadă de timp erau următoarele: la cererea motivată a beneficiarului, în scopul ieșirii din centru pe o perioadă determinată; în caz de internare în spital, în baza recomandărilor medicului curant sau a personalului medical din serviciul de ambulanță; în caz de transfer într-un alt centru/instituție, în scopul efectuării unor terapii sau programe de recuperare/reabilitare funcțională sau de integrare/reintegrare socială pe perioadă determinată, în cazuri de forță majoră (cataclisme naturale, incendii, apariția unui focar de infecție, sistarea licenței de funcționare a centrului, etc.).

Suspendarea serviciilor pentru o perioadă determinată se făcea cu acordul șefului căminului. Erau înregistrate învoiri în familie, prieteni, rude pentru o perioadă de timp (144 învoiri în anul 2019 și 27 în anul 2020).

c) personalul centrului

Conform statului de funcții, în cadrul căminului erau prevăzute 18 posturi: un șef centru, 2 bucătari, 5 îngrijitori curățenie, 2 muncitori calificați (bucătari), 5 asistenți medicali și un

asistent social cu jumătate de normă. **Erau vacante două posturi, un post de bucătar și un post de administrator.**

Din documentele prezentate a rezultat că personalul Căminului pentru persoane vârstnice Vînjuleț a participat la câteva cursuri de instruire în anul 2019 (Voluntariatul la vârsta a treia, implicarea societății - 06.03.2019; Măsurile de prevenire și tratare a escarelor de decubit - 08.06.2019; Metode de creștere a calității serviciilor, diversificarea serviciilor oferite beneficiarilor – 17.08.2019 și Metode de prevenire și control a bolii Alzheimer – 09.11.2019).

În urma verificării Registrului de evidență privind perfecționarea continuă a personalului s-a constatat că **nu au fost planificate și organizate sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică.** De asemenea, nu erau înregistrări ale instruirii personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în cămin. Astfel, nu erau respectate prevederile indicatorului S1.1, Standardul 1 Respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale, Modulul V- Drepturi și etică (*„Centrul planifică și organizează sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică”*) și indicatorului S1.3., Standardul 1 Administrare, organizare și funcționare, Modulul VI – Management și resurse umane (*„Centrul asigură instruirea personalului în vederea cunoașterii procedurilor utilizate în centru. Centrul consemnează în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului toate sesiunile de instruire referitoare la cunoașterea în detaliu a procedurilor utilizate în centru”*) din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019.

d) condiții de cazare

Căminul pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov” avea o capacitate de 25 de locuri. Repartizarea beneficiarilor în camere se efectua ținându-se cont de mai multe criterii (sex, diagnostic, dependențe, obiceiuri), și de preferințe, beneficiarii având posibilitatea de a se muta ulterior, cu permisiunea conducerii căminului.

Clădirea în care funcționa căminul era structurată pe un singur nivel și era prevăzută cu rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități. La data vizitei erau cazați 22 de beneficiari, 9 bărbați și 13 femei, cu vârste cuprinse între 29 și 89 de ani.

Curtea căminului, deși era spațioasă, avea un aspect neîngrijit, o cantitate mare de lemn de foc fiind depozitată în curte, nestivuită.

Curtea căminului nu era amenajată ca loc destinat repausului și/sau activităților de relaxare în aer liber, avea câteva bănci, dar nu existau amenajate foisoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie etc., care să permită desfășurarea unor activități în aer liber și implicarea beneficiarilor în activitățile gospodărești. Clădirea căminului era prevăzută din construcție cu o verandă, unde beneficiarii puteau ieși în aer liber, atunci când condițiile meteorologice erau nefavorabile.

Căminul dispunea de un club amenajat pentru desfășurarea activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială, bine întreținut, **dar dotat insuficient pentru derularea activităților de socializare și petrecere a timpului liber.** Clubul era dotat cu mobilier nou (mese, televizor, scaune), **însă lipseau diferite materialele și echipamente adecvate pentru activitățile de ergoterapie, artistice etc.** Nu erau respectate în totalitate prevederile indicatorului S 5.3., Standardul 5 Integrare/reintegrare socială, Modulul III – Activități/servicii din Anexa nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019: *„Spațiile destinate activităților/terapiilor de integrare/reintegrare socială sunt dotate corespunzător scopului acestora”*.

Căminul asigura fiecărui beneficiar un spațiu de cazare, existând 14 dormitoare (7 cu un pat, 4 cu trei paturi, 3 cu două paturi). Dormitoarele/camerele personale erau amenajate astfel încât să asigure un mediu ambiant confortabil, adaptat nevoilor beneficiarilor. Erau într-o stare corespunzătoare de curățenie și igienă, bine iluminate și aerisite, cu pereții curați, paviment acoperit cu linoleum sanitarizat și covoare, ferestre din PVC cu geam termopan, instalații electrice și corpuri de iluminat funcționale.

Exista mobilier nou suficient, lămpi de iluminat, dulapuri spațioase pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei personale, senzori de fum, televizoare etc.

Fiecare beneficiar dispunea de lenjerie, pături și alte obiecte de cazarmament, curate și în stare bună. Lenjeria de pat se schimba ori de câte ori era nevoie, mai ales în cazul beneficiarilor cu incontinență.

Grupurile sanitare, separate pe sexe, erau curate și igienizate corespunzător. Pavimentul era acoperit cu gresie și pereții cu faianță, iar dotările constau în scaune wc cu capac, lavoare cu oglindă și dușuri. **Nu existau montate perdele pentru protejarea intimității beneficiarilor la wc și dușuri**, iar ușile grupurilor sanitare nu erau prevăzute cu sisteme de închidere. Personalul centrului a justificat acest aspect prin faptul că ar fi îngreunată intervenția de urgență în situația în care beneficiarii diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice, unele cu evoluție imprevizibilă, ar putea suferi alterări ale stării de sănătate în timpul folosirii grupurilor sanitare.

Existau unele amenajări pentru persoanele cu dizabilități (uși largi de acces la toate dormitoarele, rampă de acces), **dar grupurile sanitare nu erau dotate cu astfel de facilități (scaune speciale, covorașe antiderapante, bare de sprijin etc.)**, existând riscul de producere a unor accidente (alunecări, căderi etc.). Nu erau respectate prevederile indicatorului S 5.3, Standardul 5 Spații igienico-sanitare, Modulul IV Mediul de viață din Anexa nr.1 a Ordinului nr. 29/2019: *„Spațiile igienico-sanitare sunt astfel amenajate încât să fie evitată producerea de accidente și să permită întreținerea și igienizarea curentă. Sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizează materiale care permit o igienizare adecvată, precum și materiale sau covorașe antiderapante, dețin instalații electrice bine izolate și funcționale etc.”*.

Apa rece și apa caldă erau furnizate în mod curent, centrul fiind dotat cu centrală proprie, iar alimentarea cu apă rece era asigurată de la rețeaua publică. Conform rezultatelor din ultimele buletine de analiză a probelor de apă, efectuate la laboratorul de specialitate din cadrul Direcției de Sănătate Publică Mehedinți, parametrii de potabilitate ai apei se încadrau în limitele prevăzute de lege.

Căminul nu deținea o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare (cameră de dezinfectare a hainelor; spălătorie cu mașini de spălat și uscător de rufe, călcătorie cu mașină de călcat rotativă profesională, masă și fier de călcat, magazie). Exista în dotare o mașină de spălat rufe care era amplasată într-un grup sanitar, nefiind îndeplinite prevederile indicatorului S 5.5, Standardul 5 Spații igienico-sanitare, Modulul IV Mediul de viață din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019: „*Centrul deține o spălătorie-uscătorie, amenajată conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau are achiziționate astfel de servicii*”.

Toți beneficiarii intervievați au menționat că sunt mulțumiți de condițiile de cazare și de atitudinea personalului, inclusiv beneficiarii cu grad ridicat de dependență, care necesitau îngrijire zilnică (îmbrăcat/dezbrăcat, transfer în fotoliu, toaletă individuală etc.).

e) asigurarea hranei

Hrana era preparată în blocul alimentar al căminului de către personal specializat. Bucătăria era amenajată în mod corespunzător, fiind dotată cu aparatură electrocasnică (plită electrică, sistem de ventilație funcțional, mașină de spălat vase, curățător de cartofi, frigider și combine frigorifice etc.), veselă din inox și mobilier adecvat (mese de lucru din inox, dulapuri pentru veselă etc.).

Personalul de la blocul alimentar purta echipament de protecție și avea analizele obligatorii efectuate la zi.

Starea de curățenie și igienă la blocul alimentar era corespunzătoare, căminul având un stoc suficient de substanțe dezinfectante pentru veselă și suprafețe.

Căminul deținea o sală de mese, amenajată și dotată cu materiale ușor de igienizat, cu mobilier suficient, funcțional și confortabil, era bine iluminată, cu o ambianță plăcută. Servirea 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.

Conform celor menționate de personal și beneficiari, se asigura o alimentație echilibrată din punct de vedere cantitativ și calitativ și se ținea cont în alcătuirea meniului de preferințele acestora.

Persoanele vârstnice beneficiau de 3 mese principale pe zi și două gustări, fiind asigurat un aport caloric corespunzător stării de sănătate și nevoilor acestora.

Programul de servire a mesei și meniul zilnic erau afișate la sala de mese. Majoritatea beneficiarilor fiind diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (cardiovasculare, neurologice, cerebrovasculare), care necesitau un anumit regim alimentar, hrana oferită respecta nevoile nutriționale specifice vârstnicilor și recomandările medicale.

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.

Existau prelevate probe alimentare în recipiente închise, păstrate timp de 48 de ore într-un frigider separat, dotat cu termometru și grafic de temperatură, conform prevederilor cuprinse în Ordinul Ministerului Sănătății nr. 976/1998 pentru aprobarea Normelor de igienă privind producția, prelucrarea, depozitarea, păstrarea, transportul și desfacerea alimentelor, în frigiderul de probe fiind depozitate și alte alimente.

La data efectuării vizitei, căminul avea Document de înregistrare sanitar-veterinară și pentru siguranța alimentelor, eliberat de Direcția Sanitară Veterinară și Pentru Siguranța Alimentelor Mehedinți, valabil pentru *„recepția și depozitarea materiilor prime de origine animală și nonanimală, prepararea de meniuri și servirea mesei către consumatorul final în incinta localului”*.

f) asigurarea asistenței pentru sănătate

Căminul avea cabinet medical și sală de tratamente amenajate 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, scaun, dulapuri pentru depozitarea medicamentelor și materialelor sanitare), aparatură medicală (tensiometru, stetoscop, glucometru, pulsoximetru, termometre etc.), aparat de urgență cu medicamente și materiale sanitare conform baremului minimal etc.

Serviciile de asistență medicală primară pentru beneficiarii cazați în această unitate erau acordate de medicul de familie din localitate, la care erau înscriși toți beneficiarii.

Asistența medicală mai era asigurată de 5 asistenți medicali generaliști. Programul de lucru al asistenților medicali se desfășura în ture de 12/24 ore, fiind asigurată permanența în acordarea serviciilor medicale.

Îngrijirea personală a beneficiarilor aflați în situație de dependență era responsabilitatea personalului de îngrijire angajat.

Nu exista posibilitatea acordării serviciilor de kinetoterapie și recuperare medicală, căminul neavând prevăzut în statul de funcții posturi de kinetoterapeut sau maseur și nici contract de prestări servicii încheiat cu personal de specialitate.

Conform prevederilor 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, Modul III Activități/Servicii, Standard 3 – Recuperare/Reabilitare Funcțională, *„centrul rezidențial asigură programe de recuperare/reabilitare în scopul menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarului.”*. De asemenea, la punctul S 3.1 este prevăzut că: *„în funcție de scopul/funcțiile centrului și categoria de beneficiari căreia i se adresează, serviciile/terapiile de recuperare/reabilitare funcțională pot fi din cele mai diverse: psihoterapie, kinetoterapie, terapie prin masaj...”, iar la punctele S 3.2 și S 3.3 „centrul dispune de spații special amenajate pentru diversele tipuri de servicii/terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite (cabinet/săli de gimnastică, camere cu destinație special), de dotările și echipamentele necesare, precum și de personal calificat pentru realizarea acestora”*.

Astfel, având în vedere că unii beneficiari erau diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice (afecțiuni reumatismale degenerative, sechele ale bolilor cerebrovasculare, afecțiuni neurologice etc.), care aveau un grad ridicat de dependență și o autonomie funcțională redusă, echipa de vizită a subliniat **necesitatea respectării legislației în vigoare cu privire la asigurarea terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională pentru beneficiari, fie prin amenajarea unui spațiu corespunzător, dotarea cu echipamentul necesar și angajarea de personal calificat, fie prin încheierea unui contract de prestări-servicii în acest sens.**

Consultațiile medicale erau acordate de medicul de familie care, conform afirmațiilor personalului medical de serviciu, efectua lunar vizita medicală a beneficiarilor. De asemenea, medicul de familie acorda consultații medicale beneficiarilor, ori de câte ori era necesar, la solicitarea personalului medical. Consultațiile medicale erau acordate la cabinetul medicului de familie, în situația în care beneficiarul era deplasabil, acesta fiind transportat cu mașina din dotarea centrului, însoțit de asistenta medicală de serviciu. În situația în care beneficiarul nu era deplasabil, medicul de familie efectua consultația medicală la cămin.

Asistenta medicală de serviciu efectua zilnic controlul stării de sănătate a beneficiarilor în vederea identificării semnelor și simptomelor unor afecțiuni medicale. De asemenea, verifica și 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, afecțiuni neurologice, digestive, metabolice, demențe cu deficit cognitiv, artroze, afecțiuni cerebrovasculare, afecțiuni psihice etc.) și primeau tratament medical recomandat de medicul specialist.

Beneficiarii aveau întocmite fișe de monitorizare servicii, **dar acestea nu erau completate corespunzător, nefiind consemnată medicația administrată beneficiarilor, sau în alte situații lipsind consemnarea zilnică/săptămânală a acesteia. De asemenea, din verificarea fișelor de monitorizare servicii s-a reținut că nu au existat consemnări referitoare la consultațiile efectuate de beneficiari la medicul de familie sau la alți medici specialiști.** Astfel nu erau respectate prevederile legale 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, Modulul III Activități/Servicii, Standard 2 Asistența pentru sănătate, punctul S2.4, unde se precizează că: *„Personalul medical ține evidența medicației administrate (denumire comercială și dozaj) fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii a beneficiarului”*, iar la punctul S2.3 *„În fișa de monitorizare servicii se consemnează date privind starea de sănătate a beneficiarului și simptomele prezentate, consultațiile și tratamentele efectuate, regimul igienico-dietetic recomandat”*.

Consultațiile medicale de specialitate (cardiologie, boli interne, neurologie, psihiatrie, nefrologie, diabet și boli de nutriție, urologie, ortopedie, oftalmologie etc.) erau asigurate prin prezentarea beneficiarilor, însoțiți de asistenta medicală de serviciu, la cabinetele de specialitate din ambulatoriul Spitalului Județean de Urgență Drobeta-Turnu Severin, în baza biletului de trimitere întocmit de medicul de familie. Din verificarea fișelor medicale a rezultat că în anul 2019 au fost acordate beneficiarilor 23 consultații de specialitate, iar în anul 2020, până la data vizitei, au fost consemnate 3 consultații.

În cazul beneficiarilor diagnosticați cu afecțiuni medicale cronice au fost prezentate echipei de vizită documente medicale care atestau reevaluarea periodică a acestora (scrisori medicale, bilete de externare, buletine de analize etc.). Acestea erau atașate la fișele medicale ale pacienților.

În anul 2019 au fost efectuate 7 internări în spital ale beneficiarilor, iar în anul 2020 o singură internare. Internările în spital au fost efectuate la recomandarea medicului de familie, motivele internărilor fiind reprezentate de afecțiuni medicale acute (digestive, respiratorii, urologice, chirurgicale) sau de necesitatea reevaluării afecțiunilor medicale cronice și stabilirea conduitei terapeutice ulterioare.

Beneficiarii primeau tratament medical în baza prescripției medicale eliberate de 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 19 beneficiari primeau tratament medical recomandat de medicul de familie sau de medicul specialist, aceștia fiind diagnosticați cu diverse afecțiuni (cardiovasculare, digestive, metabolice, neurologice, psihice etc.).

Administrarea medicamentelor de la aparatul de urgență era consemnată într-un registru de evidență. În anul 2019 au fost administrate medicamente din aparatul de urgență în 174 de cazuri, iar în anul 2020 în 13 cazuri, pentru afecțiuni digestive, respiratorii, cutanate etc. Nu au fost identificate situații de folosire a medicației psihotrope în absența recomandării medicului

specialist, personalul medical fiind instruit în anul 2019 cu privire la modul de administrare al acestor medicamente.

Referitor la evidența administrării medicamentelor și materialelor sanitare, echipa de vizită a constatat că **nu era întocmită condica de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile**, nefiind respectate prevederile legale 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, Modulul III Activități/Servicii, Standard 2 Asistența pentru sănătate, punctul S2.7, unde se precizează că *„Centrul deține o condică de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile folosite pentru tratamentul beneficiarilor în care se consemnează numele beneficiarilor, cantitatea totală eliberată, perioada de utilizare, data eliberării și semnătura persoanei care întocmește condica și a celei care eliberează medicamentele și materialele”*. Nu au existat cazuri diagnosticate cu boli infecto-contagioase în perioada 2019-2020.

Din interviurile membrilor echipei de vizită cu beneficiarii a rezultat că aceștia erau mulțumiți de modul de asigurare a asistenței medicale, tratamentul administrat și de relația cu personalul medical și auxiliar.

g) reabilitarea psihologică

În cadrul căminului nu era prevăzut în statul de funcții postul de psiholog și nu era încheiat un contract de prestări servicii cu personal de specialitate. Conform declarațiilor șefului de centru, în anii 2019-2020 nu s-a asigurat asistență psihologică pentru niciun beneficiar, datorită faptului că nu exista un psiholog angajat în cadrul centrului. Având în vedere patologia psihiatrică a unor beneficiari, se impunea acordarea de asistență psihologică. Echipa de vizită a recomandat conducerii unității vizitate efectuarea demersurilor necesare în vederea asigurării asistenței psihologice pentru beneficiari, amenajarea unui spațiu corespunzător, dotarea corespunzătoare tehnică și metodologică a cabinetului psihologic, și angajarea de personal calificat sau încheierea unui contract de prestări servicii în acest sens.

Conform Contractului pentru acordarea de servicii sociale încheiat între conducerea centrului și beneficiar/reprezentanții legali, centrul se obliga să le acorde acestora consiliere psihologică, recuperare și reabilitare și socializare.

La dosarele de servicii ale beneficiarilor au fost identificate următoarele documente: Fișă de evaluare/reevaluare, Plan individualizat de asistență și îngrijire, Fișă de monitorizare servicii. Fișa de evaluare/reevaluare și Planul individualizat de asistență și îngrijire erau întocmite de către asistentul social și asistentul medical, iar Fișa de monitorizare servicii de către asistentul medical.

Nu era elaborat un program lunar de activități pentru promovarea unei vieți active, care să cuprindă activități adaptate nevoilor beneficiarilor și care să necesite un minim efort fizic și intelectual (gimnastică, jocuri de șah și rummy, lectură, pictură, audiții muzicale etc.) sau activități gospodărești (grădină de legume, plante etc.)

În cămin nu se realizau activități de recuperare, ergoterapie, terapie ocupațională etc. necesare menținerii sau ameliorării autonomiei funcționale a beneficiarilor.

Conducerea căminului a relatat că au existat beneficiari cu comportament problematic, cu heteroagresivitate, situații care au afectat integritatea fizică și psihică a beneficiarilor etc., dar aceste incidente nu au fost consemnate în Registrul de evidență a incidentelor deosebite și nici în alt document, astfel încât echipa de vizită nu a putut cuantifica frecvența acestor incidente, gravitatea lor și măsurile luate ulterior.

h) sesizări și reclamații

Exista o procedură privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor, care prezenta succint modalitatea de transmitere a sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și unde se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Procedura privind înregistrarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor, ca de altfel toate procedurile verificate în cadrul vizitei nu erau întocmite în conformitate cu prevederile punctului 9.2.3, Subsecțiunea 2: 9.2. Cerințe generale, Secțiunea 9:

Standardul 9 – Proceduri din Codul controlului intern managerial al entităților publice elaborat de Secretariatul General al Guvernului aprobat prin Ordinul 600/2018 („Procedurile documentate elaborate trebuie să fie în conformitate cu structura prevăzută în anexa nr. 2 și/sau cu o procedură de sistem privind elaborarea procedurilor la nivelul entității publice”). **Procedurile nu conțineau componente structurale minimale** (pagina de gardă, cuprins, scop, domeniu de aplicare, documente de referință, definiții și abrevieri, descrierea activității sau procesului, responsabilități, formular de evidență a modificărilor, formular de analiză a procedurii, formularul de distribuire/difuzare, anexe, inclusiv diagrama de proces), în conformitate cu Anexa nr. 2: Procedura documentată din Codul controlului intern managerial al entităților publice.

Căminul avea un recipient de tip cutie poștală, prevăzut cu un sistem de închidere, în care se puteau depune sesizările/reclamațiile scrise, **dar cutia era neinscripționată, nefixată într-un loc vizibil, amplasată pe o masă în camera de zi, fiind acoperită de diverse obiecte.** Deși beneficiarii au declarat că sunt mulțumiți și nu au motive să reclame, **totuși nu aveau cunoștință despre existența cutiei pentru sesizări și reclamații.**

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.

Din interviurile cu beneficiarii a rezultat că aceștia 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 zile de la admitere”.

La sediul căminului exista întocmit un Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor, în care nu era consemnată nicio informare în cursul anilor 2019 și 2020. Nu erau îndeplinite 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 2019 și 2020 nu erau înregistrate reclamații din partea beneficiarilor.

Din discuțiile cu șeful căminului a rezultat că nu era verificat săptămânal conținutul cutiei de sesizări și reclamații de către acesta, în prezența a doi beneficiari, astfel nu erau îndeplinite prevederile indicatorului 3.1, Standardul 3 - Sesizări/Reclamații, Modulul V Drepturi și Etică, din Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 29/2019: „Conținutul cutiei se verifică săptămânal de conducătorul centrului, în prezența a doi beneficiari și se înregistrează pe loc în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor cu dată și număr”.

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 Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Mehedinți și conducerii Căminului pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov”, Vânjuleț, județul Mehedinți, să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- revizuirea și aprobarea prin decizia/hotărârea D.G.A.S.P.C. Mehedinți a Regulamentului de organizare și funcționare în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 29/2019;
- aprobarea Cartei drepturilor beneficiarilor și Codului de etică prin decizia D.G.A.S.P.C. Mehedinți, în conformitate cu prevederile legale;
- elaborarea și implementarea unui set de proceduri operaționale pentru toate activitățile Căminului pentru persoane vârstnice „Cuviosul Iov”, în conformitate cu prevederile Ordinului 600/2018 și Anexei nr. 1 Standardele minime de calitate pentru serviciile

sociale cu cazare organizate ca centre rezidențiale destinate persoanelor vârstnice din Ordinul nr. 29/2019;

- planificarea și organizarea unor sesiuni de instruire a personalului privind respectarea drepturilor beneficiarilor înscrise în Cartă și în Codul de etică, a procedurilor utilizate în cămin, precum și consemnarea acestora în registrul de evidență privind perfecționarea continuă a personalului;
- informarea potențialilor beneficiari/reprezentanți legali și/sau a membrilor de familie cu privire la scopul căminului și serviciile oferite, prin intermediul materialelor informative pe suport de hârtie și/sau electronic, privind activitățile derulate, în conformitate cu prevederile legale;
- respectarea prevederilor legale referitoare la încetarea acordării serviciilor (întocmirea și înregistrarea corespunzătoare a cererii de încetare a acordării serviciilor, atașarea la dosar a rezultatului anchetei sociale de la serviciul public de asistență socială pe a cărei rază teritorială va locui beneficiarul, dovezi ale audierii beneficiarilor de către Comisia de externare din căminele pentru persoane vârstnice, referatele întocmite pentru externarea beneficiarilor să fie bine motivate și documentate);
- întocmirea Registrului de evidență a incidentelor deosebite potrivit standardelor în vigoare, consemnarea tuturor incidentelor care au afectat integritatea fizică și psihică a beneficiarilor și instruirea personalului cu privire la consemnarea și notificarea acestor incidente;
- notificarea în scris a serviciului public de asistență socială de la nivelul primăriei localității pe a cărei rază teritorială urma să locuiască beneficiarul, în termen de 5 zile de la ieșirea beneficiarului din cămin pe perioadă nedeterminată, în conformitate cu prevederile legale;
- transmiterea documentelor care să conțină informații despre beneficiar, serviciului public de asistență socială pe a cărui rază teritorială își are domiciliul, reședința sau unde

locuiește beneficiarul, în termen de maxim 30 de zile de la ieșirea din cămin pe perioadă nedeterminată, în conformitate cu prevederile legale;

- elaborarea unei proceduri de lucru, în acord cu actele normative în vigoare, pentru Comisia de externare din căminele pentru persoane vârstnice din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți;
- efectuarea demersurilor pentru încadrarea personalului pe funcțiile vacante;
- informarea beneficiarilor în legătură cu posibilitatea de a formula sesizări sau reclamații și consemnarea informărilor în Registrul de evidență privind informarea beneficiarilor;
- inscripționarea și amplasarea într-un loc vizibil a cutiei de sesizări și reclamații, precum și verificarea săptămânală a conținutului cutiei de sesizări și reclamații de către conducătorul căminului, în prezența a doi beneficiari și consemnarea în Registrul de evidență a sesizărilor/reclamațiilor, cu dată și număr;
- întocmirea corespunzătoare a Registrului de evidență a ieșirilor beneficiarilor, cu respectarea rubricăției prevăzute de legislația în vigoare, și consemnarea deceselor în acest registru;
- datarea și înregistrarea tuturor documentelor căminului, inclusiv Fișa de evaluare/reevaluare, Planul individualizat de asistență și îngrijire și Fișa de monitorizare servicii, precum și a celor afișate la avizierul căminului;
- amenajarea spațiului din curtea căminului cu foișoare, spații verzi, spații pentru gospodărie proprie etc., care să permită repausul și/sau activitățile de relaxare în aer liber și implicarea beneficiarilor în activitățile gospodărești;
- dotarea clubului cu materiale și echipamente adecvate pentru desfășurarea activităților de ergoterapie, artistice și diversificarea oportunităților de recreere și socializare pentru beneficiari;

- analiza posibilității de amenajare a unui spațiu cu destinația de spălătorie-uscătorie și conform normelor igienico-sanitare în vigoare sau achiziționarea unui astfel de serviciu specializat în baza unui contract;
- montarea la grupurile sanitare a unor perdele pentru protejarea intimității beneficiarilor la folosirea wc-urilor și a dușurilor;
- dotarea grupurilor sanitare cu facilități pentru persoane cu dizabilități (scaune speciale, covorașe antiderapante, bare de sprijin etc.) în vederea eliminării riscului de producere a unor accidente (alunecări, căderi etc.);
- efectuarea demersurilor necesare în vederea asigurării terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională pentru beneficiari, fie prin amenajarea unui spațiu corespunzător, dotarea cu echipamentul necesar și angajarea de personal calificat, fie prin încheierea unui contract de prestări-servicii în acest sens, conform prevederilor legale în vigoare;
- instruirea personalului medical cu privire la întocmirea condiții de evidență a medicamentelor și materialelor consumabile și completarea corectă a fișelor de monitorizare servicii, conform standardelor minimale;
- asigurarea serviciilor de asistență psihologică pentru beneficiari prin delegarea unui psiholog din cadrul D.G.A.S.P.C. Mehedinți sau încheierea unui contract de prestări servicii cu un psiholog;
- evaluarea psihologică a tuturor beneficiarilor din cămin.