

Aprob,

Avocatul Poporului,

Victor Ciorbea

RAPORT

privind vizita efectuată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Bacău

Sumar:

Prezentul raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Căminul pentru Persoane Vârstnice 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

În temeiul art. 14 și art. 29⁷ din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în data de 1 octombrie 2015, a fost efectuată o vizită inopinată la Căminul pentru Persoane Vârstnice Bacău.

La vizită au participat: un reprezentant al Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție (– Centrul Zonal Bacău); domnul _____, medic primar; doamna _____, asistent social; domnul _____, reprezentant al Asociației Romilor Creștini “Calea, Adevărul și Viața” Bacău.

Obiectul vizitei l-a constituit verificarea condițiilor de cazare și tratamentul aplicat beneficiarilor din unitatea respectivă.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Căminul pentru Persoane Vârstnice Bacău este o instituție de asistență socială cu personalitate juridică, înființată, organizată și finanțată potrivit dispozițiilor Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice. Căminul avea o capacitate de 210 locuri din care erau ocupate 191, beneficiarii fiind persoane din municipiul Bacău, cu vârste cuprinse între 65 și 96 de ani.

Din partea Căminului pentru Persoane Vârstnice, a participat la discuții și la vizitarea acestuia domnul Victor Salomia, director. Medicul unității nu a participat la efectuarea vizitei, programul său din ziua respectivă începând după ora 12. S-au pus la dispoziție datele de contact ale acestuia pentru a se putea discuta, ulterior vizitei, în legătură cu aspectele sesizate.

În cadrul discuțiilor, domnul Victor Salomia, director, a făcut o scurtă prezentare a situației din Căminul pentru Persoane Vârstnice. Principalele obiective ale Căminului sunt asigurarea la maximum posibil a autonomiei și siguranței persoanelor vârstnice, condiții de îngrijire care să respecte identitatea, integritatea și demnitatea persoanei vârstnice, menținerea sau ameliorarea capacităților fizice și intelectuale ale persoanelor vârstnice, participarea persoanelor vârstnice la viața socială, păstrarea legăturilor interumane, inclusiv cu familiile persoanelor vârstnice, supravegherea și îngrijirea medicală necesară, potrivit

reglementărilor privind asigurările sociale de sănătate, prevenirea și tratarea consecințelor legate de procesul de îmbătrânire.

Serviciile oferite beneficiarilor erau:

a) servicii sociale (ajutor pentru menaj; consiliere juridică și administrativă; modalități de prevenire a marginalizării sociale și de reintegrare socială în raport cu capacitatea psihoafectivă);

b) servicii sociomedicale (ajutor pentru menținerea sau readaptarea capacităților fizice ori intelectuale; asigurarea unor programe de ergoterapie; sprijin pentru realizarea igienei corporale);

c) servicii medicale (consultații și tratamente la cabinetul medical, în institutii medicale de profil sau la patul persoanei, dacă aceasta este imobilizată; servicii de îngrijire-infirmierie; asigurarea medicamentelor; asigurarea cu dispozitive medicale).

Căminul pentru Persoane Vârstnice se afla într-o clădire cu 5 nivele (parter + 4 etaje), care oferea cazare în camere recent renovate, cu grup sanitar propriu, și trei mese zilnic, la care se adăugau suplimente alimentare pentru persoanele care sufereau de diabet sau aveau recomandare medicală pentru regim dietetic. Autoritățile locale au finalizat la mijlocul anului 2014 proiectul "Reabilitarea și dotarea cu echipamente a centrului social de îngrijire pentru persoane vârstnice", cofinanțat de Uniunea Europeană prin programul Operațional Regional. Odată cu modernizarea clădirii s-a urmărit creșterea spațiilor multifuncționale de calitate în favoarea persoanelor vârstnice și a celor care asigură servicii acestora în cadrul Centrului de îngrijire și de a asigura în municipiul Bacău servicii sociale adecvate pentru persoanele vârstnice, menite să sprijine îmbunătățirea calității vieții acestora. În fapt, s-a realizat termoizolarea corpului de clădire, șarpantei și cantinei, s-au modernizat spațiile de locuit, s-a schimbat instalația termică, cea sanitară și rețeaua electrică, s-a montat tâmplărie PVC, geamuri termopan, s-a înlocuit parchetul în camere, s-au igienizat toate încăperile și s-au modernizat spațiile comune de acces.

Referitor la condițiile de cazare, domnul Victor Salomia, director, a menționat că erau condiții bune pentru realizarea scopului Căminului, nu exista supraaglomerare, fiecare beneficiar avea pat propriu și un spațiu suficient asigurării unui trai în condiții bune. Fiecare cameră era dotată cu două sau trei paturi, baie proprie și televizor, iar beneficiarii aveau posibilitatea să-și amenajeze camerele conform propriilor gusturi.

Apa rece și curentul electric erau distribuite fără întrerupere în sistem centralizat. Căldura pe timp de iarnă și apa caldă erau asigurate în sistem centralizat, precum și cu o centrală proprie. Nu s-au înregistrat avarii până la momentul vizitei. Dezinsecția și dezinsecția generală se realizau de trei ori pe an de o firmă cu care Căminul a încheiat contract de prestări servicii, iar deratizarea generală se realiza o dată pe an.

Beneficiarii erau persoane cu vârsta peste 65 de ani, cu domiciliul în municipiul Bacău, majoritatea aveau apariținători care îi vizitau, iar 75% dintre ei erau independenți. Peste vârsta de 85 de ani erau 47 de beneficiari, din care 34 femei și 13 bărbați.

Se asigura asistența medicală permanentă, prin intermediul celor două cabinete medicale și a medicului Căminului (angajat cu contract de prestări servicii), precum și programe de kinetoterapie, gimnastică, întreținere corporală și programe de ergoterapie. Cheltuielile care nu se suportau din fondurile asigurărilor sociale de sănătate, în condițiile legii, erau asigurate de Căminul pentru Persoane Vârstnice.

Contribuția beneficiarilor era de 750 lei/lună pentru persoanele independente și 850 lei/lună pentru persoanele dependente. Această contribuție se stabilea în funcție de gradul de dependență al persoanei vârstnice îngrijite și avea în vedere cheltuielile de întreținere, pentru hrană și gospodărie, obiecte de inventar, echipament și cazarmament, materiale sanitare și altele asemenea, în conformitate cu clasificția bugetară specifică bugetelor autorităților administrației publice locale.

Accesul unei persoane vârstnice în Cămin se făcea avându-se în vedere, pe lângă criteriile generale prevăzute de Legea nr. 17/2000 (referitoare la vârstă) și domiciliul în municipiul Bacău, și a următoarele criterii de prioritate:

- a) necesita îngrijire medicală permanentă deosebită, care nu putea fi asigurată la domiciliu;
- b) nu se putea gospodări singură;
- c) era lipsită de susținători legali sau aceștia nu puteau să își îndeplinească obligațiile datorită stării de sănătate sau situației economice și a sarcinilor familiale;
- d) nu avea locuință și nu realiza venituri proprii.

Pentru analiza solicitărilor și a dosarelor depuse la sediul Căminului, era constituită o Comisie la nivelul Direcției Sociale a Municipiului Bacău, având în componență trei reprezentanți ai Direcției și patru reprezentanți ai Căminului pentru Persoane Vârstnice. Cu

privire la admiterea persoanelor vârstnice în Cămin exista o Procedură Operațională care a intrat în vigoare la data de 01.02.2015 și care ne-a fost pusă la dispoziție.

Referitor la schema de personal s-a precizat că **erau probleme cu lipsa personalului, la un număr de 191 de beneficiari fiind angajați doar 68 de persoane, necesarul fiind de aproximativ 90 de angajați.** Personalul corespundea cerințelor și cunoștea procedurile de lucru (de admitere în Cămin, PSI, administrare medicamente, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor etc.), însă nivelul salariilor din domeniu era un impediment pentru realizarea de noi angajări sau pentru fidelizarea angajaților. Ca exemplu a fost dat unul dintre kinetoterapeuții Căminului, care era plătit cu salariul minim pe economie, deși avea studii superioare.

De asemenea, directorul Centrului a precizat că, deși activitatea Căminului se desfășura în principal în baza Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale și a Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, **inexistența normelor de aplicare a celor două legi menționate era un impediment pentru desfășurarea în bune condiții a tuturor activităților din Cămin.** Această opinie a fost susținută și de asistentul social al echipei, care a precizat că **apariția Normelor metodologice pentru cele două legi enumerate mai sus, ar putea ajuta la punerea în practică a tuturor serviciilor pentru persoanele vârstnice.**

Cu ocazia vizitării Căminului pentru Persoane Vârstnice, s-au constatat următoarele:

Clădirea era curată, bine întreținută, se putea observa că a fost modernizată de curând, era dotată cu lift, geamuri și uși din termopan, gresie, faianță, bară de sprijin pe toată lungimea holurilor.

La parterul clădirii se aflau birourile administrative, camere de locuit, clubul, bucătăria, sala de mese și cabinetul de kinetoterapie. La celelalte etaje erau câte 23-24 de camere la fiecare etaj, cabinet medical, cabinet psihologic și bibliotecă, sală de fitness, camere pentru depozitarea lenjeriei și a produselor de igienă, camere pentru călcarea și coaserea lenjeriei.

Camerele de locuit aveau aceeași dimensiune în toată clădirea (aproximativ 25 mp), erau luminoase, aerisite, temperatura era plăcută, erau dotate cu geamuri și uși din

termopan, gresie, faianță, două sau trei paturi cu saltele, masă cu două scaune, comodă și televizor, calorifere. De asemenea, aveau balcon de aproximativ 2,50 m lungime. Au fost vizitate de către membrii echipei câte 4-5 camere la fiecare nivel și s-a discutat cu beneficiarii din camerele respective. În majoritatea camerelor erau câte două persoane (excepție făcând câteva camere de la etajul patru), se respectau criteriile de separație, mai mult, beneficiarii puteau alege colegul de cameră în funcție de preferințe.

La intrare în camere era câte un hol de 4 mp (2x2), în care, pe o parte se afla un dulap spațios pentru haine, lenjerii etc., iar pe cealaltă parte era plasată baia. Băile erau curate, în suprafață de aproximativ 4 mp, dotate cu wc, chiuvetă și duș. Persoanele cazate puteau să-și decoreze camerele după dorință, astfel unele erau împodobite cu flori (naturale și artificiale), altele cu diverse broderii și țesături lucrate de beneficiarii Căminului.

Beneficiarii cu care s-a discutat în cadrul întrevederilor s-au declarat mulțumiți de condițiile de cazare, de personalul Căminului, de asistența medicală oferită, precum și de meniul zilnic. Având în vedere că în ziua vizitei se sărbătorea Ziua Pensionarului, așteptau să meargă la sala de mese pentru a servi un meniu diferit de cel zilnic, care includea mici la grătar, tort și prăjituri. Ne-au prezentat și câteva din activitățile lor zilnice: lucru de mână (broderie, croșetat, gobelin), pictură, îngrijirea plantelor (în camere și pe aleile Căminului), vizionare emisiuni preferate la televizor, exerciții de întreținere și/sau recuperare la sala de fitness, lectură. De asemenea, au precizat că țin legătura cu familiile, primesc vizite și ies la plimbare în curtea Căminului sau la activități la Clubul Pensionarilor din apropiere.

Clubul se afla la parterul clădirii, era o cameră luminoasă, spațioasă, însă insuficient dotată. Avea un televizor, o bibliotecă, câteva scaune, un cuier și o masă. Din detaliile luate de la directorul Căminului a reieșit că, deși este deschis permanent, beneficiarii nu frecventează Clubul, preferând să vizioneze emisiunile preferate la televizoarele din camere, iar alte activități de socializare să le desfășoare la Centrul de zi "Clubul Pensionarilor", care se afla în apropiere.

Bucătăria Căminului era curată, încăpătoare, formată din 3 camere, din care una pentru depozitarea produselor folosite la prepararea mesei, una dotată cu plite și aragazuri, iar una pentru spălarea veselei. Bucătăria era dotată și cu chiuvete, frigidere, hote, veselă pentru prepararea hranei. La momentul vizitei se pregătea deja hrana pentru masa de prânz. **Conform părerii asistentului social din echipă, masa era preparată în condiții de igienă**

și respecta circuitul alimentar stabilit de Direcția de Sănătate Publică. Meniul era afișat pe hol (la afișier) și la intrarea în sala de mese.

Sala de mese era luminoasă, spațioasă, și asigura capacitatea necesară pentru ca beneficiarii Căminului să poată servi masa într-o singură serie. Conform opiniei asistentului social din echipă, condițiile de servire a mesei erau corespunzătoare. La intrarea în sala de mese era plasat la loc vizibil "Caietul de sugestii și reclamații", care avea notate câteva observații din partea beneficiarilor chiar și din ziua vizitei, referitoare la fețele de mese și aranjarea sălii.

Cabinetul de kinetoterapie era o sală luminoasă, dotată cu masă de tratament, saltea, spalier, oglindă, trusă de urgențe, greutăți. În cadrul Căminului pentru Persoane Vârstnice erau angajați doi kinetoterapeuți.

La etajul 1, pe lângă 23 de camere ale beneficiarilor, se aflau cabinetul medical, săli pentru depozitarea produselor de igienă și a lenjeriilor, sala de fitness. La deplasarea între etaje a fost verificată și funcționarea liftului folosit de beneficiari, observându-se că este într-o stare bună de funcționare, cu revizia la zi și utilizat de beneficiari.

Camerele beneficiarilor aveau aceeași dimensiune și conformație ca cele de la parter. **Conform opiniei asistentului social al echipei, camerele erau curate, aerisite, corespunzător mobilate, se asigura iluminatul natural cât și artificial, iar temperatura era optimă.**

Cabinetul medical era dotat cu pat pentru consultații, birou, scaun, fișet metalic pentru medicamente, fișet cu geam pentru diverse medicamente și produse sanitare, televizor, dulap pentru fișe și alte documente. Din discuțiile purtate cu asistenta medicală a reieșit că permanența este asigurată de asistentele medicale angajate ale Căminului, medicul având un program bine stabilit de luni până vineri (afișat la loc vizibil – cabinet medical și avizierul de la parter), iar consultațiile erau oferite de acesta atât la Cabinetul medical, cât și în camerele beneficiarilor. Rețetele erau achiziționate de beneficiari sau de membrii familiei. Personalul Căminului se ocupa de procurarea rețetelor pentru cei care nu se puteau deplasa sau ale căror familii nu se implicau. **Referitor la principalele probleme de sănătate, acestea erau de natură cardiologică, neurologică și psihică, cauzate de vârsta beneficiarilor.** Asistații erau înscriși și la medici de familie, mergeau la consultații la medici specialiști, în aceste cazuri asistenții medicali urmărind doar corectitudinea

administrării tratamentelor. În cazuri de situații deosebite, personalul de specialitate solicita serviciul de urgențe, **Căminul neavând posibilitatea de a transporta la spital beneficiarii, din cauza lipsei unui mijloc de transport.**

O încăpere era folosită ca loc de depozitare pentru diverse produse (lenjerii, detergenți etc.) și era dotată cu dulapuri și rafturi. Sala de fitness era o încăpere luminoasă, în suprafață de aproximativ 25 mp, dotată cu spalier, oglindă, birou cu scaun, bicicletă de fitness, stepper, aparat biopton, casetofon cu CD player. În momentul vizitei, una dintre persoanele cazate în Cămin se afla la sala de fitness, făcând exerciții de întreținere la bicicletă.

La etajul al doilea al Căminului erau 24 de camere pentru cazarea beneficiarilor, săli pentru depozitare și Cabinetul psihologic și biblioteca.

Cabinetul psihologic și biblioteca avea suprafața de aproximativ 25 mp, era dotat cu rafturi pentru cărți, birou și scaune, dulap pentru documente. În momentul vizitei avea loc o ședință de consiliere. Conform observațiilor asistentului social al echipei, psihologul a făcut o pauză pentru prezentarea pe scurt a Cabinetului și activităților specifice.

Din declarațiile domnului Victor Salomia-director a reieșit că majoritatea cărților aflate la bibliotecă erau din donații ale unor sponsori sau ale familiilor beneficiarilor.

La etajul al treilea și al patrulea erau doar camere de cazare și spații de depozitare. Unele camere de la etajul al patrulea aveau și câte 3 beneficiari, toți fiind în pat în momentul vizitei. Camerele erau curate, în suprafață de 25 mp, aveau televizor, dulap, masă cu scaun, baie proprie. Beneficiarii cu care am discutat s-au plâns de starea de sănătate, care nu le mai dă posibilitatea să se deplaseze decât pe balcon, pe perioade scurte și sub supraveghere.

În urma vizitării Căminului pentru Persoane Vârstnice Bacău și a discuțiilor cu directorul Căminului, au reieșit următoarele:

Căminul beneficia de toate utilitățile necesare bunei funcționări, respectiv: apă curentă și canalizare (rețeaua orașului); energie electrică și termică în sistem centralizat, cât și grup termic propriu; telefonie și acces internet.

Referitor la fondurile necesare desfășurării activității Centrului, acestea erau asigurate de Consiliul Local al Municipiului Bacău, la care se adăugau cotizațiile beneficiarilor. În acest sens, **reprezentantul Asociației Romilor Creștini "Calea, Adevărul și Viața" Bacău a reținut implicarea directorului Căminului în rezolvarea problemelor beneficiarilor,**

precum și a autorităților locale în asigurarea fondurilor necesare desfășurării în bune condiții a activităților din Cămin.

Conform opiniei asistentului social al echipei, personalul își cunoștea atribuțiile de serviciu și regulamentele și procedurile de ordine interioară, fapt care contribuia la buna funcționare a Căminului.

Conform opiniei medicului echipei, era necesar ca fișele de monitorizare să conțină și riscogramele pacienților, deoarece în cazul persoanelor care aveau deja boli cronice, consultația preventivă periodică nu va mai include evaluarea riscului depistat anterior, ci vor fi utilizate celelalte rubrici ale riscogramei pentru inventarierea și documentarea protecției față de alte riscuri specifice vârstei și stilului de viață.

Serviciile erau acordate cu respectarea standardelor în domeniu, iar persoanele vârstnice erau mulțumite de acestea. Însă, căminele de bătrâni ar putea oferi o gamă mai largă de servicii, dacă ar exista o coerență în ceea ce privește legislația privind protecția persoanelor vârstnice. Astfel, aparitia normelor metodologice ale Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale și ale Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice, ar putea ajuta la punerea în practică a tuturor serviciilor pentru persoanele vârstnice: rezidențial, domiciliu, centru de zi etc.

Față de cele expuse, în temeiul art. 29¹¹ alin. (1) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Avocatul Poporului:

RECOMANDĂ

**conducerii Căminului pentru Persoane Vârstnice Bacău
să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:**

- 1. a sesiza autoritățile ierarhic superioare în privința necesității:**
 - achiziționării unui mijloc de transport corespunzător nevoilor specifice;**
 - angajării personalului necesar desfășurării activităților din Cămin;**

2. dotarea Clubului cu mobilierul și dotările necesare pentru folosirea acestui spațiu conform destinației sale;
3. sesizarea autorităților ierarhic superioare în privința oportunității organizării unui grup de lucru pentru formularea propunerilor de Norme metodologice de aplicare a Legii nr. 292/2011 a asistenței sociale și Legii nr. 17/2000 privind asistența socială a persoanelor vârstnice;
4. examinarea posibilității repartizării în camere aflate la nivele inferioare a beneficiarilor care întâmpină dificultăți motrice.

Bacău, 9 noiembrie 2015