



Aprob,
Avocatul Poporului,

Victor Ciorbea



RAPORT

privind vizita desfășurată la Centrul rezidențial pentru Persoane Vârstnice “Speranța”
din strada “Sf. Ecaterina” nr. 7, sector 4, București

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei la Centrul rezidențial pentru Persoane Vârstnice “Speranța” din București, 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 alin (1) și a art. 29⁷ alin. (3) din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, instituția Avocatul Poporului a efectuat la data de 8 octombrie 2015, o vizită la Centrul rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Speranța" din București.

La efectuarea vizitei au participat reprezentanți ai instituției Avocatul Poporului (domnul [redacted], consilier în cadrul Domeniului privind prevenirea torturii în locurile de detenție și doamna [redacted], consilier în cadrul Centrului zonal Bacău), medicul desemnat de Colegiul Medicilor din România (doamna dr. [redacted] Vlăcea Viorica, medic primar medicină de familie), asistentul social desemnat de Colegiul Național al Asistenților Sociali din România (doamna [redacted] Smeranda Vlăcea, asistent social principal) și un reprezentant al Organizației Neguvernamentale „Asociația ANAIS” (doamna [redacted]).

Obiectul vizitei l-a constituit verificarea condițiilor de cazare și tratamentul aplicat beneficiarilor din cadrul Centrului rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Speranța" din București.

2. Constatările rezultate din vizita efectuată

Centrul rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Speranța" funcționează în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 2 București și a început să funcționeze în anul 2007. Centrul este construit pe cinci nivele (demisol, parter și trei etaje), iar personalul Centrului era alcătuit din: șeful de centru, doi inspectori - manageri de caz, *personal cu atribuții de asistență socială, fără studii de specialitate în asistență socială* (aveau studii superioare în administrație publică și sociologie, conform celor declarate de aceștia), un psiholog angajat cu convenție de prestări servicii pentru 90 de ore/lună, 7 asistente medicale (un angajat permanent, 6 cu convenție de prestări servicii), 6 infirmiere (la data vizitei două erau detașate la un alt Centru până la jumătatea lunii octombrie), două oficiante-bucătărese, două spălătorese, un mecanic, un administrator, un magazioner. Curățenia Centrului era asigurată de o firmă de curățenie, de luni până vineri, între orele 08:00-16:00, de către trei persoane (sâmbăta și

duminica prin rotație), iar paza era asigurată de o firmă de pază. **Săptămânal, în fiecare zi de joi, venea un medic pentru a asigura asistența medicală a beneficiarilor.** După orele 19:00, în Centru rămâneau o asistentă medicală, o infirmieră și portarul.

Centrul era dotat cu rampă construită pentru transportul persoanelor cu dizabilități și afecțiuni locomotorii (prevăzută cu gresie antiderapantă și inserții metalice pentru oprire) și cu ascensor.

În curtea interioară care era destinată petrecerii timpului liber exista un foișor, bănci pentru relaxarea beneficiarilor și o fântână arteziană nefuncțională (exista propunere de funcționare pentru anul 2016). De asemenea, în curtea Centrului funcționa o morgă prevăzută cu spațiu frigorific neutilizat până la momentul vizitei.

Centrul asigura beneficiarilor următoarele servicii: îngrijire persoane vârstnice, îngrijire persoane cu handicap, îngrijire bolnavi cu Alzheimer, asistență medicală, consiliere psihologică, psihoterapie, evaluare clinică, gimnastică medicală, consult medical săptămânal, infirmiere, asistență socială.

a) Referitor la capacitatea de cazare, gradul de ocupare și structura pe nivele a Centrului

Din discuțiile avute cu conducerea Centrului a rezultat faptul că, acesta are o *capacitate de 58 locuri* repartizate în camere cu 1,2 sau 4 locuri. La data efectuării vizitei, *26 de locuri erau ocupate* de beneficiari cu vârste cuprinse între 58-96 ani (6 bărbați și 20 de femei).

Demisolul clădirii era prevăzută cu 4 camere cu câte 4 paturi (fără grup sanitar propriu), o spălătorie, două grupuri sanitare, vestiare pentru oficiante și infirmiere. Camerele erau spațioase, curate, laminate corespunzător, dotate cu aparate de aer condiționat, cu paturi medicale, mobilier adecvat nevoilor beneficiarilor (dulapuri, mese, scaune, televizor, frigider etc.)

La parterul clădirii erau birourile administrative, bucătăria, sala de mese, cabinetul medical, spații de depozitare, 2 locuri de socializare (dotate cu 2 canapele, 4 fotolii, 2 comode, 2 televizoare etc.) precum și 3 camere de locuit. Etajul I era prevăzută cu 7 camere cu baie proprie (din care 5 camere cu 2 paturi și 2 camere cu un pat), un club de socializare cu spălătorie/oficiu pentru beneficiari. La etajul II existau 7 camere cu baie proprie (din care 5 camere cu 2 paturi și 2 camere cu un pat), un birou magaziner, spălătorie și Clubul de socializare cu spălătorie/oficiu

pentru beneficiari. Etajul III era prevăzut cu 7 camere cu baie proprie (din care 5 camere cu 2 paturi și 2 camere cu un pat), un birou magaziner, clubul de socializare pentru beneficiari, o sală de fitness și o magazie. La parter și pe fiecare nivel existau două uși speciale antifoc și hidranți în caz de incendiu.

b) În ceea ce privește condițiile de cazare

Personalul centrului a dovedit disponibilitatea pentru comunicarea directă cu echipa de vizitare și a permis accesul în locurile solicitate de membrii echipei de vizită. Astfel, s-a constatat faptul că, în clădire existau spații special amenajate la fiecare etaj unde persoanele vârstnice se întâlnesc pentru socializare, se uită la televizor, povestesc și urmăresc vizitele persoanelor din exterior. Condițiile de bază pentru stabilirea în centru erau: să aibă resurse financiare, doreau să fie îngrijiți și să aibă o viață socială corespunzătoare. Prețul de cazare în camere varia în funcție de numărul de paturi existente în camerele respective. Astfel, în camerele prevăzute cu 4 paturi prețul era de 1300 lei, în camerele cu 2 paturi prețul era de 1600 lei iar în camerele unde era doar un pat prețul era de 1800 lei. Costurile de cazare proveneau din pensiile beneficiarilor iar cei care nu aveau pensii care să acopere costul de cazare erau ajutați de rude. Camerele dispuneau de dotările necesare pentru realizarea îngrijirii personale a beneficiarilor (lumină naturală, climatizare, mobilier cu adaptare medicală, sistem pentru avertizare sonoră și luminoasă în dreptul fiecărui pat, televizor, cablu TV, telefon, grup sanitar în interior prevăzut cu instalație de duș și toaletă). Toate spațiile dispuneau de încălzire centrală, izolare termică, termopane, gresie și faianță. Apa rece și curentul electric (când se întrerupea exista lumină de veghe cu senzori în tot centrul) erau distribuite fără întrerupere iar căldura pe timp de iarnă (începând cu 08.10.2015 a fost distribuit agentul termic) și apa caldă erau asigurate cu ajutorul centralei termice proprii.

c) Cu privire la condițiile de igienă

Din documentele puse la dispoziție de conducerea Centrului a rezultat faptul că, de două ori pe an se realiza dezinsecția și dezinfecția de către o firmă, în baza unui contract încheiat cu DGASPC. La sosirea în Centru, îmbrăcămintea beneficiarilor era spălată, dezinfectată și călcată. Existau două aparate cu ultraviolete pentru dezinfecție, din care o lampă fixă cu ultraviolete la bucătărie. Infirmierele împreună cu spălătoreasa, colectau de două ori pe săptămână (evidența

era ținută într-un caiet) îmbrăcămintea beneficiarilor pe care o introduceau în saci personalizați. Lenjeria de pat era colectată săptămânal sau la nevoie. Produsele igienico-sanitare (săpun, șampon, hârtie igienică) erau distribuite o dată pe lună sau la cerere (alte produse se puteau cumpăra de către persoanele care se puteau deplasa, dar însoțite, de la magazinele din apropierea Centrului). De asemenea, pentru servicii de tuns, coafură, pedichiură sau manichiură procedura era aceeași. Spălătoria centrului era dotată cu mașini de spălat, uscătoare, chiuvetă (toate din inox), fier de călcat profesional, masă de călcat. Începând cu 08.10.2015 era distribuit agentul termic, astfel că în toate camerele era cald. Nu s-a constatat prezența insectelor dăunătoare (ploșnițe sau gândaci). Curățenia era asigurată de o firmă specializată care venea în fiecare zi a săptămânii, inclusiv sâmbăta și duminica.

d) Referitor la hrană

De la înființarea Centrului în anul 2007, până în anul 2009, hrana beneficiarilor a fost asigurată prin serviciul de catering. După 2009, deoarece în Centru nu au existat bucătari, hrana beneficiarilor a fost și este în continuare preparată la Centrul de îngrijire și asistență socială nr. 2 Tunari, București și transportată în condiții igienico-sanitare corespunzătoare, de două ori pe zi, cu o mașină dotată și avizată sanitar, dotată cu recipiente speciale. Mâncarea era preluată de oficianță pe bază de proces-verbal, după care se recoltau probe alimentare în prezența asistentei medicale. Meniul era întocmit săptămânal de asistentul medical (când era cazul împreună cu nutriționistul) al Centrului și corespundea nevoilor specifice de dietă a beneficiarilor. La momentul vizitei, meniul era afișat pe ușa sălii de mese (situată la parter) și conținea programul și tipul de mâncare din ziua respectivă. Astfel, micul dejun era servit la ora 08:00 (mușchi file și ceai), gustarea era servită la ora 10:00 (iaurt ZUZU), prânzul era servit între orele 13:00-14:00 (ciorbă cu carne de porc, ciulama de ciuperci cu pui și mămligă), suplimentul era servit la ora 16:00 (mere) și cina la ora 18:00 (salată de vinete cu maioneză). Pentru beneficiarii diabetici, era programată o gustare la ora 22:00. Un număr de 9 beneficiari erau nedeplasabili/dependenți și serveau masa în camere (asistați pentru administrarea hranei de personalul Căminului, în funcție de disponibilitate), iar restul puteau opta pentru servirea mesei, în sala de mese sau în cameră. Bucătăria și sala de mese erau spațioase, luminoase, dotate cu cinci mese cu câte 4 scaune fiecare, aragaz, cuptor cu microunde, frigider, robot feliator, mixer, aparat cu ultraviolete, congelator, mașină de tocat automată, aparat aer condiționat, recipiente pentru

hrană din inox. Iluminatul natural era asigurat de două ferestre mari, prevăzute cu perdele iar cel artificial de tuburi neon. Beneficiarii puteau să consume orice aliment pe care îl aveau de la familie, fără nicio restricție. Pe timpul verii se obișnuiește să se servească masa în curtea Centrului doar cu beneficiarii deplasabili. Alocația de hrană prevăzută de H.G. nr. 903/2014 privind stabilirea nivelului minim de hrană pentru consumurile colective din instituțiile și unitățile publice și private de asistență socială destinată persoanelor adulte, persoanelor adulte cu dizabilități și persoanelor vârstnice era de 16,60 lei/zi și a fost suplimentată cu încă 2,00 lei/zi prin hotărâre a Consiliului Local București.

e) Referitor la asistența medicală

În cadrul Centrului funcționa un cabinet medical (situat la parter, cu autorizație sanitară de funcționare din anul 2011) deservit de șase asistente medicale care asigurau asistență medicală permanentă. O dată pe săptămână, pacienții erau consultați de către un medic de medicină generală încadrat la Centrul de îngrijire și asistență socială nr. 2 Tunari, București. În apropierea Centrului exista un cabinet medical cu doi medici de familie la care erau înscrși pacienții. La cabinetul medical al centrului existau fișele cu istoricul medical al pacienților și foile de observație cu situația la zi. Cabinetul medical era dotat cu trusă de urgență, dulap încuiat cu medicația pacienților, frigider pentru probe recoltate pentru analize, telefoane, pat sanitar, cutie pentru deșeuri medicale și înțepătoare, panouri de plută pentru diferite anunțuri și informații, aparat aer condiționat. Administrarea tratamentului se realiza de cadrele medicale. Pentru consultațiile de specialitate, un vehicul al Centrului nr. 2 era pus la dispoziție iar pacienții erau însoțiți de către un cadru medical. Urgențele erau asigurate de către Serviciul de ambulanță al Municipiului București. Pentru cazurile bolnavilor cu afecțiuni psihice, existau paturi prevăzute cu grilaj. Supravegherea pacienților se făcea permanent de către asistenții medicali și de infirmiere. Fiecare beneficiar avea schema de tratament. În cabinetul medical exista un dispozitiv de alarmă pentru centralizarea semnalelor sonore și luminoase ce putea fi accesat din fiecare cameră în caz de nevoi, de către beneficiar. Centrul colabora cu medici de diferite specializări: medic neurolog care avea cabinet individual, medic psihiatru și un psiholog care făceau reevaluări lunar pentru beneficiarii cu probleme psihiatrice. La cererea beneficiarilor, aceștia erau transportați cu taxiul (cheltuială proprie) pentru consultații la medicul oftalmolog sau cardiolog. Din discuțiile purtate cu conducerea Centrului a rezultat faptul că, nu se impune

și nu este necesară prezența unui medic geriatru. La etajul III exista izolatorul (camera nr. 41) destinat beneficiarilor care se aflau în fază terminală (nu a fost folosit până la momentul vizitei). O dată pe an, se fac gratuit analizele medicale pentru beneficiari (laboratoarele medicale au fonduri pentru acest centru). Din cei 26 de beneficiari, 7 erau diagnosticați cu Alzheimer, 2 cu schizofrenie, unul cu tulburare maniaco-depresivă, 3 diabetici (unul insulino-dependent, 2 cu diabet tip 2) și 2 cu cancer. La ora 19:00 se schimbau asistenții și infirmierii, supravegherea pe timpul nopții fiind asigurată de o asistentă și o infirmieră care aveau atribuții de supraveghere. În anul 2015 nu au existat cazuri de decese suspecte (au existat 7 cazuri de decese a unor beneficiari cu Alzheimer, în anii anteriori).

f) Alte aspecte

1. Beneficiarii Centrului au dreptul de a pleca și veni când doresc, cu bilet de voie aprobat de șeful centrului. Aceștia pot pleca și în concedii iar pentru cei care plecau o perioadă mai mare de 5 zile, se restituia alocația de hrană (se recalcula contribuția). Toți beneficiarii erau vizitați de rude care le aduceau pachete cu alimente (programul de vizită este de luni-vineri între orele 14:00-17:00 iar sâmbăta și duminica este prelungit). În weekend, beneficiarii primeau vizite din partea voluntarilor (ziua pensionarului, zile onomastice), stau de vorbă și au diverse activități recreative (unitatea colaborează cu fundația Principesa Margareta a României). De asemenea, erau invitați interpreți și se organizau deplasări la biserică (Sf. Spiridon și Ecaterina) și la Facultatea de Teologie Ortodoxă din București cu ocazia sărbătorilor creștine. În afara Centrului beneficiarii se deplasau doar cu însoțitor. Beneficiarii centrului aveau libertate deplină în ceea ce privește deplasarea, atâta timp cât starea lor de sănătate le permitea. Îngrijitorii îi însoțeau la magazinele din jur pentru a le oferi un suport emoțional și pentru a avea grijă de ei.

2. Din documentele puse la dispoziție de conducerea Centrului au rezultat următoarele:

Existau condică de sugestii și condică de reclamații dar nu existau mențiuni cu privire la vreo nemulțumire a beneficiarilor față de personalul Centrului. Se desfășurau activități la club după ora 10:00, care constau în diverse jocuri (monopoly, cărți, rummy), desen tematic, colorat cărți, program TV. Săptămânal se stabilea un program de discuții cu psihologul pentru beneficiarii nedeplasabili (psihologul discuta cu aceștia timp de o oră și jumătate), iar lunar se

stabilea de către conducerea unității împreună cu psihologul, programul cu activități (zile onomastice, aniversări, plimbări).

3. Cu ocazia vizitei au avut loc interviuri cu beneficiarii centrului. În urma discuțiilor purtate, a rezultat că hrana era bună, condițiile de cazare erau corespunzătoare, era asigurată asistența medicală iar la clubul unității se socializa în permanență. De asemenea, beneficiarii erau mulțumiți de relaționarea cu personalul de asistență și îngrijire, precum și de relația cu familia. Totodată, beneficiarilor li se distribuiau ziare, reviste și cărți pentru lectură. La etajul III, camera nr. 40, exista o sală de recuperare, masaj și kinetoterapie, de care beneficiau toate persoanele cazate, în funcție de starea de sănătate, în baza unui program.

Având în vedere cele de mai sus, 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 Centrului rezidențial pentru Persoane Vârstnice "Speranța"

să întreprindă măsurile legale care se impun pentru:

- angajarea de personal de specialitate în asistență socială sau încheiere de contracte de prestări servicii de asistență socială, cu specialiști asistenți sociali, cu respectarea dispozițiilor legale în materie.

- examinarea oportunității extinderii programului medicului pentru asigurarea asistenței medicale, având în vedere că beneficiarilor li se acorda asistență medicală de către un medic o singură zi pe săptămână;

Avizat: Magda Constanta Șciănescu, Adjunct al Avocatului Poporului

Înlocuit: Nicolae Voicu, consilier

București, 13 ianuarie 2016