



ROMÂNIA



Consiliul de Monitorizare a Implementării Convenției ONU privind  
Drepturile Persoanelor cu Dizabilități  
Autoritate administrativă autonomă sub control Parlamentar

București str. Nerva Traian, nr. 3, sector 3  
e-mail: [consiliuldemonitorizare@gmail.com](mailto:consiliuldemonitorizare@gmail.com)  
[www.consiliuldemonitorizare.ro](http://www.consiliuldemonitorizare.ro)

Telefon: 021.371.27.58  
Fax: 021.371.27.66

|                           |          |           |
|---------------------------|----------|-----------|
| CONSILIUL DE MONITORIZARE |          |           |
| INTRARE                   | Nr. 1098 |           |
| IESIRE                    |          |           |
| Ziua 20                   | Luna 09  | Anul 2019 |



Aprob,  
Președinte  
Secretar de Stat

FLORINEL BUTNARU

## RAPORT

privind vizita desfășurată la Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea este structurat pe cinci etape, după cum urmează:

- I. Cadrul general și organizarea vizitei.
- II. Constatările rezultate din vizita efectuată.
- III. Asistență socială
- IV. Activități și servicii
- V. Recomandări

## **I. Cadrul general și organizarea vizitei.**

Potrivit prevederilor art. 11 alin. (1) din Legea 8/2016 privind înființarea mecanismelor prevăzute de Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități „*Vizitele de monitorizare se desfășoară, de regulă, inopinat, pe baza unui program anual de vizitare stabilit de președintele Consiliului de monitorizare sau neprogramat, din dispoziția acestuia.*”, în datele de 29.08.2018 și 30.08.2018 Președintele Consiliului de Monitorizare a Implementării Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități, prin Ordinul nr. 79/21.08.2018 Președintele Consiliului de Monitorizare a dispus efectuarea unei vizite de monitorizare la **Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea.**

Din echipa de vizită au făcut parte inspector în cadrul Consiliului de Monitorizare, \_\_\_\_\_ - expert independent și \_\_\_\_\_ - expert independent.

Inspectorul de monitorizare și experții independenți au avut în vedere atât verificarea modului în care conducerea centrului respecta drepturilor beneficiarilor cu dizabilități din Centrul de Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea.

## **II. Constatările rezultate din vizita de monitorizare.**

Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea, este un centru rezidențial destinat persoanelor adulte cu dizabilități, aflat în subordinea D.G.A.S.P.C. Vâlcea.

Centrul are o capacitate maximă de 100 de locuri și face parte din structura furnizorului de servicii sociale Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Vâlcea.

Acesta își desfășoară activitatea în baza licenței de funcționare eliberată de Ministerul Muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice seria LF nr. 0001783.

La data întocmirii raportului se aflau în centru 103 de beneficiari cu vârste cuprinse între 18 și peste 50 de ani. Majoritatea beneficiarilor care se află în centru suferă de deficiențe mintale.

### **I. Structura de personal în cadrul complexului.**

Este formată din două categorii de salariați și anume: personal de specialitate și personal de îngrijire, șef complex, asistenți sociali, asistenți medicali, personal de abilitare/reabilitare, infirmieri calificați, instructori de educație, personal bucătărie și personal administrativ.

## **2. Acces în instituție**

La intrarea în curtea Centrului de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea, inspectorul de monitorizare și cei doi experți independenți au fost întâmpinați de portarul centrului, care a fost cooperant și a condus echipa de monitorizare la șefa de complex doamna

După prezentări, șefa centrului, a invitat inspectorul și cei doi experți în biroul acesteia, unde au purtat discuții și a răspuns la întrebările puse de inspector.

Toate documentele solicitate de către echipa de control, au fost puse la dispoziția acestora, iar în urma verificărilor nu s-au constatat nereguli care să ridice probleme. De asemenea, s-a constatat că sunt respectate toate planurile individuale de protecție ale beneficiarilor.

Personalul centrului a manifestat, pe toată durata vizitei de monitorizare, o atitudine deschisă, disponibilitate și a colaborat cu inspectorul și cei doi experți în toate etapele vizitei de monitorizare.

În urma vizitei de monitorizare, nu s-a constatat existența niciunei probleme pe partea administrativă.

Pe toată perioada vizitei angajații au interacționat constant relația cu beneficiarii, lucru confirmat și de atitudinea acestora față de aceștia și față de echipa de control.

## **3. Structura centrului – cazarea**

Centrul de Îngrijire și Asistență Bistrița, județ Vâlcea permite un acces facil pentru beneficiari și vizitatorii acestora. Centrul este amplasat în comunitate, astfel să permită accesul beneficiarilor la toate resursele ei: sănătate, educație, muncă, cultură, petrecerea timpului liber, relații sociale. În apropierea centrului există căi de acces circulate de mijloc de transport în comun.

Spațiile centrului rezidențial sunt curate, igienizate, sigure, confortabile și adaptate, dotate cu echipamente adecvate pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor.

În centru spațiile comune dețin mijloace de iluminat natural și artificial, ventilație naturală, echipamente de încălzire pentru confort termic, mobilier adecvat. Centrul are un club pentru socializare pe timp de zi, dotat cu fotolii, canapea, tv și radio.

C.LA. Bistrița dispune de un post telefonic fix accesibil beneficiarilor și un post de telefon mobil, precum și un calculator cu acces la internet.

Toate spațiile comune din centru sunt accesibile tuturor beneficiarilor cu dizabilități.

În cadrul centrului există un program de curățenie zilnică care asigură o curățenie permanentă în cadrul unității.

Centrul alocă fiecărui beneficiar un spațiu de cazare într-un dormitor, respectând 6 m<sup>2</sup>/p, 3 – 4 beneficiari în cameră. Camerele sunt amenajate corespunzător.

Dormitoarele din cadrul centrului îndeplinesc următoarele condiții:

- Dispun de spațiu necesar pentru amplasarea paturilor și a cel puțin unei noptiere pentru fiecare pat;
- Permit accesul facil al personalului pentru efectuarea tratamentului și igienei individuale zilnice, după caz;
- Permite accesul în fotoliu rulant, dacă starea beneficiarului o impune;
- Dispune de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, respectiv o masă cu un număr de scaune corespunzător numărului beneficiarilor, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor și a lenjeriei persoanelor beneficiarilor;
- Sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos.

În cadrul centrului spațiile destinate depozitării hainelor, lenjeriei, încălțămintei, precum și a obiectelor de uz propriu sunt dulapuri personale suficient de spațioase. Pentru unele articole de îmbrăcăminte (paltoane, pardesie, costume încălțămintei) se utilizează camere speciale de depozitare în cadrul unității. Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perie de păr, lame de ras, etc) sunt păstrate în noptieră. Actele personale, banii sau alte valori sunt depozitate în cabinetul asistentului social din cadrul unității care este răspunzător de păstrarea acestora.

Băile au pavimentul din gresie, iar pereții sunt placați cu faianță, ușor de curățat și de igienizat, sunt dotate cu chiuvete, oglinzi, instalații de duș și wc-uri, toate funcționale.

Pereții saloanelor cât și fațada centrului prezentau urme de murdărie, care necesită renovarea acestuia.

Grupurile sanitare sunt separate pe sexe și sunt plasate în apropierea dormitoarelor. Centrul dispune de 30 grupuri sanitare pentru un număr total de 103 de beneficiari. Centrul este dotat cu 5 grupuri sanitare adaptate. Există 2 băi comune cu câte 10 dușuri, o baie comună adaptată cu 4 căzi, iar 19 dormitoare dispun de grup sanitar propriu cu chiuvetă, wc și duș. Dușurile sunt asigurate cu apă caldă și rece. Spațiile igienico – sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere, utilizându-se materiale care permit o igienizare adecvată.

Grupurile sanitare pentru personal sunt separate pe sexe și deservesc exclusiv personalului. Numărul grupurilor sanitare este de 8 suficient pentru personalul care activează în fiecare tură de zi și de noapte.

Spălarea, curățarea, igienizarea și călcatul rufăriei, precum și articolele de îmbrăcăminte ale beneficiarilor se spală la nivelul centrului.

Centrul deține o spălătorie – uscătorie, amenajată conform normelor igienico – sanitare în vigoare. Lenjeria de pat, alte obiecte de cazarmament, hainele și lenjeria personală a beneficiarilor sunt spălate periodic sau ori de câte ori este cazul.

Centrul respectă normele legale privind: izolarea beneficiarului cu boli contagioase, colectarea, împachetarea, manevrarea și eliberarea produselor de laborator, manipularea echipamentelor și a instrumentului medical, manevrarea și depozitarea materialelor infectate, a deșeurilor clinice și altele. Centrul dispune de avizele sanitare prevăzute de legislația în vigoare, în funcție de activitățile derulate și serviciile prestate.

De asemenea, centrul are elaborat și se aplică un program propriu de curățenie (igienizare și dezinfecție) a tuturor spațiilor, materialelor și echipamentelor aflate în dotare. Centrul dispune de recipiente pentru deșeuri și spații speciale de depozitare a acestora.

În cadrul centrului fiecare beneficiar deține obiecte de igienă personală (periușă de dinți, pastă de dinți, săpun, șampon, prosoape, etc). În cadrul unității sunt completate fișe privind asigurarea obiectelor de igienă personală.

Beneficiarii din cadrul centrului primesc suport și asistență adecvată nevoilor proprii, în vederea asigurării unui stil de viață cât mai activ posibil.

#### **4. Asigurarea hranei**

Hrana zilnică a beneficiarilor complexului este asigurată de personalul complexului în bucătărie proprie.

Meniurile sunt variate de la o zi la alta, ținându-se cont, pe cât posibil, de preferințele acestora. Pentru beneficiarii care urmează un anumit regim alimentar, se oferă o alimentație dietetică, pe baza recomandărilor medicului nutriționist sau ale asistentului dietetician, iar meniul este afișat zilnic.

Păstrarea și prepararea alimentelor se efectuează în spații special destinate activităților respective.

Centrul deține avizele sanitare și sanitar veterinar prevăzute de lege.

Meniurile conțin 3 mese principale calde și 2 gustări în fiecare zi. Din discuțiile purtate cu personalul centrului reiese faptul că, o gustare pe zi constă într-un fruct.

Sala de mese este separată de un perete despărțitor de bucătărie. Bucătăria fiind complet utilată.

Într-o anexă a bucătăriei este amenajat un spațiu special pentru spălarea vaselor.

Din discuțiile avute cu beneficiarii aceștia au apreciat calitatea hranei pe care o primesc.

## **5. Asistență medicală**

La nivelul complexului sunt întocmite fișe medicale ale beneficiarilor, unde sunt consemnate cu ocazia oricărui consult medical, monitorizarea stării generale de sănătate ale beneficiarilor, funcțiile vitale, simptomatologia bolilor, tratamente, consultații medicale, precum și toate informațiile medicale, privind starea de sănătate ale acestora.

De asemenea, există un registru medical, în care se notează în fiecare zi de către asistentul medical medicația pentru fiecare beneficiar.

Totodată, medicamentele sunt păstrate într-un spațiu special amenajat, în care are acces numai personalul specializat.

Personalul medical al centrului este format din medic psihiatru, un medic generalist și 10 asistenți medicali, care asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Beneficiarii unității sunt înscrși la un medic de familie, iar în funcție de necesitățile medicale, centrul facilitează accesul beneficiarilor la servicii medicale de specialitate din ambulatorii sau, după caz, spitale, inclusiv cabinete stomatologice. Supravegherea stării de sănătate a beneficiarilor este menționată în fișa medicală a acestora.

Pentru monitorizarea stării de sănătate a beneficiarului, dar și alte stări fizice și psihice, evidența tratamentului medical și serviciilor acordate, centrul utilizează fișa de monitorizare servicii ale beneficiarului.

Personalul medical din centru ține evidența medicației administrate fiecărui beneficiar în fișa de monitorizare servicii beneficiarului. Pentru beneficiarii căminului medicația se administrează de către personalul medical. Asistenții medicali administrează medicația exclusiv în baza recomandărilor medicului (rețete, recomandări la externarea din spitale, etc).

Centrul dispune de un spațiu special amenajat cu destinație de cabinet medical ce deține dotările minime necesare (mobilier, pat de consultații, aparat de urgență, stetoscop, tensiometru, glucometru, termometre, seringi de unică folosință, cântar, etc.).

În cadrul centrului sunt asigurate următoarele terapii de recuperare/reabilitare funcțională: psihoterapie, kinetoterapie. Serviciile de recuperare/reabilitare funcțională sunt consemnate în planul individual de intervenție, iar serviciile/terapiile specifice urmate de beneficiari sunt înscrise în fișa de monitorizare de către personalul de specialitate.

Centrul dispune de spații special amenajate pentru diverse tipuri de terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite de cabinet psihologic, sala de kinetoterapie, , amenajate și dotate corespunzător.

Pentru efectuarea terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, centrul dispune de personal angajat: psiholog, kinetoterapeut.

Activitățile de asistență psihologică sunt desfășurate de către psihologul complexului cu respectarea prevederilor legale privind exercitarea profesiei de psiholog cu drept de liberă practică. Cabinetul psihologic în care acesta își desfășoară activitatea este dotat corespunzător din punct de vedere tehnic și metodologic.

Monitorizarea serviciilor se face săptămânal. Monitorizarea zilnică se face prin raportul de tură al asistenților medicali prin fișa activității zilnice completată de infirmiere și asistenții medicali.

Fișa de monitorizare servicii, fișa de evaluare/reevaluare și planul individual de intervenție compun dosarul de servicii ale beneficiarului, care se păstrează la responsabilul de caz și sunt disponibile la sediul unității.

La nivelul centrului este constituită o echipă multidisciplinară compusă din asistenți sociali, psiholog, medic psihiatru, medic generalist, kinetoterapeut, care întocmește pentru fiecare beneficiar un plan individual de intervenție în baza fișei de evaluare. Pentru coordonarea și monitorizarea planului individual de intervenție, centrul a desemnat un responsabil de caz.

Planul individual de intervenție de la nivelul centrului cuprinde rubrici privind data revizuirii, iar la întocmirea planului individual de intervenție, beneficiarul participă activ și este încurajat să-și exprime preferințele/dorințele. Planul individual de intervenție cuprinde o rubrică destinată semnăturii beneficiarului/reprezentantului legal, prin care atestă luarea la cunoștință și acceptul acestuia. În situația în care reprezentantul legal nu poate fi prezent pentru a semna evaluarea și planificarea serviciilor, acesta completează o dată cu semnarea contractului de furnizare servicii, un acord scris prin care își dă acceptul cu privire la deciziile și recomandările formulate de personalul centrului referitoare la îngrijirea și asistarea beneficiarului.

În cadrul centrului este elaborată și aplicată o procedură proprie privind asistența în fază terminală sau în caz de deces.

Centrul facilitează sau realizează formalități de înmormântare. Centrul informează înscris, prin poștă electronică sau telefonic, rudele beneficiarului și Consiliul de Monitorizare în 24 de ore de la decesul acestuia.

### **III. Asistență socială**

Referitor la modul de gestionare a dosarelor individuale ale beneficiarilor, s-a constatat că toți beneficiarii prezenți în centru au un dosar individual, cu un conținut complet al documentelor,

planul de servicii/planul individualizat de protecție, în urma evaluării detaliate, programe educaționale, cu un opis al documentelor obținute.

#### **IV. Activități și servicii.**

C.I.A. Bistrița are elaborată o Carta a drepturilor beneficiarilor, iar drepturile beneficiarilor sunt cunoscute și respectate de personal.

Centrul asigură informarea beneficiarilor/reprezentanților legali/convenționali ai acestora cu privire la drepturile înscrise în cartă, odată cu încheierea contractului de furnizare servicii.

Centrul deține și aplică un cod propriu de etică care cuprinde un set de reguli ce privesc, în principal, asigurarea unui tratament egal pentru toți beneficiarii, fără niciun fel de discriminare, acordarea serviciilor exclusiv în interesul beneficiarilor și pentru protecția acestora, respectarea eticii profesionale în relația cu beneficiarii.

Centrul are elaborată și aplicată propria procedură privind cazurile de abuz și neglijență.

Centrul instruește personalul cu privire la: prevenirea și combaterea oricărui abuz în relația cu beneficiarii pe parcursul derulării activităților în centru, modalitățile de sesizare a eventualelor forme de abuz la care pot fi supuși beneficiarii în familie sau în comunitate.

Centrul are propria procedură privind sesizările și reclamațiile prin care se stabilește modul de comunicare cu beneficiarii, modul de formulare al sesizărilor și reclamațiilor, cui se adresează și cum se înregistrează, modalitatea de răspuns către beneficiari și modul de soluționare.

Centrul a pus la dispoziția beneficiarilor un recipient de tip cutie poștală, în care aceștia pot depune sesizări/reclamații scrise cu privire la aspectele negative constatate, dar și propuneri privind îmbunătățirea activității centrului. 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. Cutia pentru reclamații și sesizări este dispusă la intrarea în centru.

Centrul notifică telefonic, în scris sau prin e-mail familia/reprezentantul legal/convențional al beneficiarului cu privire la incidentele deosebite care au afectat beneficiarul sau în care acesta a fost implicat. Totodată, centrul transmite notificări către instituțiile publice privind incidentele deosebite, în funcție de competența acestora.

Centrul deține un registru special de evidență al incidentelor deosebite care afectează integritatea fizică și psihică a beneficiarului sau alte incidente în care acesta a fost implicat.



Din discuțiile purtate cu angajații centrului, dar și cu beneficiarii aceștia s-au plâns de faptul că în curtea centrului se află un număr mare de câini, care sunt agresivi, unii beneficiari fiind mușcați de aceștia.

Din discuțiile purtate cu șefa centrului aceasta a arătat că a făcut numeroase adrese către Consiliul Județean Vâlcea și alte instituții în vederea soluționării situației legate de existența numărului mare de câini fără stăpân în proximitatea centrului, aceste demersuri rămânând fără niciun rezultat.

## **V. Recomandări**

În urma controlului nu s-au constatat nereguli, în ceea ce privește curățenia, hrana, complexul oferind condiții adecvate pentru respectarea drepturilor beneficiarilor din centru, motiv pentru care inspectorul de monitorizare și cei doi experți externi au recomandat să mențină cele constatate.

Renovarea centrului atât la nivel exterior, cât și la nivel interior și amenajarea spațiului din fața clădirii în vederea desfășurării de activități în aer liber;

Efectuarea unor cursuri de formare profesională continuă, a unor activități de dezvoltare personală și responsabilizare a personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho – comportamentale ale acestora;

Identificarea unei modalități de realizare a soluționării situației legate de existența numărului mare de câini fără stăpân, în proximitatea centrului.

## **DGASPC VALCEA**

Să susțină bugetarea pentru renovarea centrului atât la nivel exterior, cât și la nivel interior și amenajarea spațiului din fața clădirii în vederea desfășurării de activități în aer liber;

Efectuarea unor cursuri de formare profesională continuă, a unor activități de dezvoltare personală și responsabilizare a personalului cu privire la metodele de abordare, comunicare și relaționare cu beneficiarii, în funcție de particularitățile psiho – comportamentale ale acestora;

Să accelereze procesul de dezinstituționalizare al beneficiarilor din centru.

Identificarea unei modalități de realizare a soluționării situației legate de existența numărului mare de câini fără stăpân, în proximitatea centrului.

Prezentul raport are anexate 10 planșe foto, din care rezultă cele consemnate în acesta.

**Inspector de monitorizare –**

**Expert externi –**

**Expert extern –**