



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
www.consiliuldemonitorizare.ro

Telefon: 021.371.27.58
Fax: 021.371.27.66

CONSILIUL DE MONITORIZARE	
INTRARE	Nr. 826
IEȘIRE	
Ziua 18.	Luna 07 Anul 2018

Aprob,

Președinte

Secretar de Stat

FLORINEL BUTNARU

R A P O R T

privind vizita desfășurată la Centrul de îngrijire și asistență „Floarea Speranței”, sector 3
București

Sumar:

Prezentul Raport întocmit ca urmare a vizitei inopinate la Complexul de Servicii Comunitare Sfântul Andrei din Ploiești 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

8 încadrați în grad de handicap grav cu însoțitor, 22 beneficiari încadrați în grad de handicap accentuat și 8 beneficiari încadrați în grad de handicap mediu/ușor. Majoritatea beneficiarilor care se află în centru suferă de deficiențe mintale.

1. 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, psiholog, medic, personal de abilitare/reabilitare, infirmieri calificați, personal bucătărie și personal administrativ.

2. Acces în instituție

La intrarea în curtea Centrul de îngrijire și asistență „Floarea Speranței,, sector 3 București, 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 medicul centrului, doamna [nume] având în vedere faptul că la momentul vizitei, sefa centrului, doamna [nume] se afla în concediu.

După prezentări, doamna doctor a invitat inspectorul și cei doi experți în biroul său, unde au purtat discuții și a răspuns la întrebările puse de inspector.

Toate documentele solicitate de către echipa de monitorizare, au fost puse la dispoziția membrilor acesteia, 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 controlului de monitorizare, s-a constatat existența unor probleme minore pe partea administrativă ce pot fi remediate cu ușurință.

Pe perioada vizitei, angajații au interacționat cu beneficiarii, părând a avea o relație apropiată, lucru confirmat și de atitudinea acestora față de angajați și față de echipa de monitorizare.

3. Structura centrului – cazarea

Centrul de îngrijire și asistență „Floarea Speranței”, sector 3 București 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 și adaptate, dotate cu echipamente adecvat pentru a permite și a încuraja mobilitatea și autonomia beneficiarilor. Anumite camere și bai având însă un miros greu ce necesită aerisirea și de asemenea renovarea spațiilor. Anumite nereguli s-au mai observat și în curtea din spate a centrului, acestea fiind lipsa unui gard/mijloc de separare adecvată între curte și clădirea dezafectată de lângă centru. 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 alte obiecte necesare activităților de socializare și recreere.

În cadrul centrului există un program de curățenie zilnică.

În cadrul centrului cazarea beneficiarilor se realizează în dormitoare cu câte 3 paturi în camera, beneficiarii fiind separați pe sexe. Dormitoarele din cadrul centrului îndeplinesc următoarele condiții:

- Dispun de spațiu minim 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;
- Dispun de spațiul necesar pentru amplasarea mobilierului minim, un dulap suficient de spațios pentru păstrarea hainelor, a lenjeriei și a altor lucruri personale ale beneficiarilor;
- Sunt amenajate de așa manieră încât să creeze un ambient interior cât mai prietenos.

În cadrul centrului exista spații destinate depozitării. Obiectele de uz propriu (tacâmuri, truse de unghii, perie de păr, lame de ras, etc) sunt păstrate în noptieră/dulapuri .

În cadrul centrului se utilizează materiale antiderapante pentru pardoseală, fixarea cablurilor se află în afara drumului de acces al beneficiarilor, securizarea ușilor cu sisteme de închidere accesibile atât beneficiarilor cât și a personalului.

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. Grupurile sanitare se afla în dormitoare. Rezidenții centrului beneficiază de apă caldă și rece non-stop. Spațiile igienico – sanitare sunt suficient de spațioase pentru a evita riscul de lovire sau cădere. Grupurile sanitare pentru personal sunt separate și deserve exclusiv personalului. Numărul grupurilor sanitare este suficient .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 instrumentarului 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 dezinsecție) 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 (periuță de dinți, pastă de dinți, săpun, șampon, prosoape, etc). În cadrul unității sunt completate fișe privind asigurarea obiectelor de igienă personală.

Beneficiarii care nu se pot îngriji singuri (spălat parțial sau total, bărbierit, pieptănat, îmbrăcat/dezbrăcat, încălța/descălțat, transfer în fotoliu rulant, deplasare în interiorul

camerei, etc) primesc ajutor zilnic acordat de personalul de îngrijire. Pentru beneficiarii imobilizați la pat se efectuează zilnic manevrele de prevenire a ulcerului de decubit (escarelor) și se utilizează materiale și echipamente specifice (saltele și perne antiescară, etc.). 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, iar meniul este afișat zilnic.

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

Meniurile conțin 3 mese principale calde și 1 gustare în fiecare zi. Bucătăria este corespunzător utilată.

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

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

Personalul medical al centrului este format din psiholog, medic generalist, care asigură supravegherea stării de sănătate, administrarea medicației, efectuarea îngrijirilor medicale de bază. Unii beneficiari sunt înscriși 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 etc. 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 beneficiari 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 spații special amenajate pentru diverse tipuri de terapii de recuperare/reabilitare funcțională oferite de cabinet psihologic, sala de kinetoterapie, cabinet art – terapie.

Pentru efectuarea terapiilor de recuperare/reabilitare funcțională, căminul dispune de personal angajat cu pregătire în domeniu.

Activitățile de asistență psihologică sunt desfășurate de către psihologul complexului.

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. 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.

IV. Activități și servicii.

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

De asemenea, centrul are elaborat un chestionar specific care se aplică tuturor beneficiarilor, cât și persoanelor din comunitate cu care aceștia au contacte regulate, dacă este cazul, pentru identificarea oricăror forme de abuz sau exploatare.

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. 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.

V. Recomandări

În urma controlului nu s-au constatat nereguli majore centrul oferind condiții adecvate pentru respectarea drepturilor beneficiarilor. Inspectorul de monitorizare și cei doi experți independenți recomandă renovarea dormitoarelor și împrejmuirea adecvată a grădinii din spate. De asemenea se recomandă să se găsească o metodă mai ordonată și mai adecvată a păstrării dosarelor beneficiarilor.

Inspector de monitorizare –

Expert extern –

Expert extern –