



ROMÂNIA  
**Avocatul Poporului**



Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București  
www.avp.ro

Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: [avp@avp.ro](mailto:avp@avp.ro)

Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: [petitii@avp.ro](mailto:petitii@avp.ro)

*Doamnei Carmen Nistor  
Șef Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max  
Str. Vasile Goldiș, nr. 1, Sector 3  
București*



**RECOMANDAREA**

nr. *111* din *28/10* 2019

**privind respectarea protecției persoanelor cu handicap, prevăzută de art.**

**50 din Constituția României**

Prin petiția înregistrată la instituția Avocatul Poporului cu nr. 15823/16 septembrie 2019, domnul \_\_\_\_\_, asistent medical angajat în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 București, a sesizat instituția Avocatul Poporului referitor la o posibilă încălcare a protecției persoanelor cu handicap în Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max aflat în subordinea D.G.A.S.P.C. Sector 3.

Totodată, domnul \_\_\_\_\_ a sesizat nereguli și în privința Complexului de Servicii Sociale pentru Persoane fără Adăpost din subordinea D.G.A.S.P.C. Sector 3, complex ai cărui beneficiari au fost mutați temporar în

Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max deoarece a fost realizată dezinsecția pentru combaterea ploșnițelor în cadrul Complexului.

Astfel, în legătură cu Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max, petentul a reclamat încălcarea standardelor de calitate și a drepturilor beneficiarilor în privința modului de cazare, de igienă, de servire a mesei, de petrecere a timpului liber, lipsa de acces la învoire cu bilet de voie și la registrul de sugestii și reclamații, existența gândacilor în blocul alimentar din acest centru.

În ceea ce privește Complexul de Servicii Sociale pentru Persoane fără Adăpost, domnul [redacted] a sesizat faptul că, în perioada 2-28 septembrie 2019, când beneficiarii acestui centru au fost mutați temporar în C.Î.A. Casa Max deoarece au fost necesare măsuri de dezinsecție și igienizare, a constatat următoarele nereguli: lipsa materialelor de igienă individuală, a lenjeriilor noi de pat, condițiile improprii de servire a hranei beneficiarilor, neafișarea meniurilor de masă la un avizier accesibil beneficiarilor, inexistența activităților de terapie și comunicare pentru beneficiari.

Instituția Avocatul Poporului a demarat procedura specifică de investigare, prin efectuarea unei anchete la Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max din subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 București, de către reprezentanții Departamentului Drepturile familiei, tinerilor, pensionarilor, persoanelor cu handicap, în scopul clarificării situației prezentate și a respectării legislației din domeniu, respectiv a Ordinului nr. 29/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale pentru 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 pentru serviciile acordate în comunitate, serviciile acordate în sistem integrat și cantinele sociale și a Ordinului nr. 82/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale privind aprobarea Standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități.

În acest sens, în data de 3 octombrie 2019, reprezentanții instituției Avocatul Poporului s-au deplasat la Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max și au purtat discuții atât cu conducerea Direcției de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3, cât și cu Șefa Centrului de Îngrijire și Asistență Casa Max.

Din studierea documentelor puse la dispoziție de aceste autorități și din discuțiile purtate au fost constatate următoarele:

Centrul funcționează în subordinea Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Sector 3 București, fără personalitate juridică.

Acesta a avut o licență de funcționare provizorie, nr. D 382, eliberată de Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități pentru perioada 18.08.2017–18.08.2018.

Urmare a modificărilor legislative aduse de Decizia nr. 877/30.10.2018 a Autorității Naționale pentru Persoanele cu Dizabilități pentru aprobarea Metodologiei de reorganizare a centrelor rezidențiale pentru persoanele adulte cu handicap, Ordinul nr. 82/2019 emis de Ministerul Muncii și Justiției Sociale

privind aprobarea Standardelor specifice minime de calitate obligatorii pentru serviciile sociale destinate persoanelor adulte cu dizabilități și Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 69/2018 pentru modificarea și completarea Legii nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, s-au făcut eforturi de reorganizare a Centrului, reducându-se numărul de locuri de la 80 la 50.

În cadrul Centrului sunt angajate 46 de persoane, dintre care două salariate se află în concediu creștere copil. Organigrama prevede 49 de posturi de execuție și unul de conducere. Se subliniază faptul că raportul de unu la unu personal-beneficiar este optim și se dorește menținerea acestuia. Beneficiarii serviciilor oferite sunt în număr de 48, dintre care 23 femei și 25 bărbați, toți având certificat de încadrare în grad de handicap și fiind raportați lunar la Autoritatea Națională pentru Persoanele cu Dizabilități.

Centrul de Îngrijire și Asistență Casa Max este dotat cu sistem de supraveghere video funcțional. Butonul de panică se află la recepție, paza fiind asigurată de o firmă privată.

Reprezentanții instituției Avocatul Poporului au verificat existența, completarea și afișarea următoarelor: registrul de evidență privind informarea beneficiarilor; consemnarea în fișele de monitorizare ale beneficiarilor a ședințelor de psihoterapie și kinetoterapie; registrul de consultații, tratamente și servicii medicale acordate beneficiarilor; registrul de evidență privind perfecționarea continuă a angajaților în privința combaterii formelor de abuz; codul de etică; sesiunile consemnate în registrul de evidență în privința informării

beneficiarilor cu privire la procedura privind protecția împotriva abuzurilor și neglijării; registrul de evidență pentru informarea beneficiarilor cu privire la drepturile înscrise în Carta drepturilor beneficiarilor – respectarea drepturilor beneficiarilor și a eticii profesionale; registrul cu evidența zilnică a activităților, serviciilor și terapiilor acordate beneficiarilor; afișarea la intrarea în centru a serviciilor de igienă acordate conform programului zilnic; elaborarea și aplicarea unui plan propriu de igienizare cu informații despre programul de curățenie zilnic, săptămânal și lunar; etapele de igienizare și materialele folosite; recipientul tip cutie poștală în care beneficiarii pot depune sesizări/reclamații/proponeri și amplasarea acestuia într-un loc accesibil; meniul, varietatea și afișarea lui.

Totodată, reprezentanții instituției Avocatul Poporului au vizitat blocul alimentar, spațiul destinat depozitării și păstrării alimentelor, spațiile de cazare, clubul de terapie ocupațională, cabinetul de kinetoterapie și curtea exterioară destinată petrecerii timpului liber sau desfășurării activităților în aer liber. Nu au fost constatate nereguli.

Din discuțiile purtate cu reprezentanții Centrului a rezultat faptul că în perioada 2-28 septembrie 2019, un număr de 33 de beneficiari ai Complexului de Servicii Sociale pentru Persoane fără Adăpost din subordinea D.G.A.S.P.C. Sector 3 au fost mutați temporar în C.Î.A. MAX deoarece a fost necesară aplicarea măsurilor de dezinsecție și igienizare a centrului.

Reprezentanții C.Î.A. Max au precizat că pe parcursul găzduirii beneficiarilor Complexului de Servicii Sociale pentru Persoane fără Adăpost din subordinea D.G.A.S.P.C. Sector 3, aceștia au avut acces în permanență la

materiale de igienă individuală, lenjerii de pat, hrană (puse la dispoziție de C.S.S. Persoane fără adăpost). În aceeași perioadă, personalul C.S.S. Persoane fără adăpost și-a desfășurat activitatea în locația C.Î.A. Max, având în continuare aceleași atribuții. Beneficiarii mutați temporar în C.Î.A. Max au avut acces la servicii, activități de terapie și comunicare, au fost afișate meniurile de masă la avizier și au existat condiții proprii de servire a hranei.

În ceea ce privește serviciile oferite beneficiarilor de către C.Î.A. Max, reprezentanții centrului au arătat că au fost respectate standardele de calitate și drepturile beneficiarilor în privința cazării, igienei, servirii mesei, petrecerii timpului liber, învoirea cu bilet de voie, accesul la registru de sugestii și reclamații.

Nu s-a constatat existența gândacilor în blocul alimentar, fiind pus la dispoziție graficul de igienizare și deratizare (proces verbal de recepție lucrare încheiat în data de 01.10.2019 între L.F.G. Grup S.R.L. și D.G.A.S.P.C. Sector 3 pentru locația C.Î.A. Max).

Pe parcursul găzduirii beneficiarilor Centrului de Persoane fără Adăpost, serviciile de recuperare și reabilitare (kinetoterapie și acces la clubul de terapie ocupațională) nu au fost furnizate deoarece nu erau prevăzute în planul personalizat de protecție al beneficiarului.

Având în vedere cele de mai sus, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituția României și ale art. 24 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului,

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului și anume apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice și pentru a pune în valoare colaborarea dintre Avocatul Poporului, în calitatea sa de mediator și Șeful Centrului de Îngrijire și Asistență Casa Max, Avocatul Poporului emite următoarea:

### **RECOMANDARE**

- 1. Șeful Centrului de Îngrijire și Asistență Casa Max urmează ca, în exercitarea atribuțiilor sale, să dispună realizarea demersurilor ce se impun pentru obținerea licențierii așa cum acestea sunt prevăzute de art. 20 alin. (1) din Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.118/2014.**
- 2. Șeful Centrului de Îngrijire și Asistență Casa Max va informa instituția Avocatul Poporului cu privire la măsurile dispuse.**

**AVOCATUL POPORULUI,**

  
**RENATE WEBER**  


Data: 24 octombrie 2019