



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
відділення надання соціальних послуг
в умовах цілодобового перебування с. Катеринівка
Центру надання соціальних послуг
Кременецької міської ради**

29.01.2025

м. Тернопіль, 2025

I. ВСТУП

У межах реалізації проєкту «Регіональні групи національного превентивного механізму», що здійснюється Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з метою апробації моделі автономної роботи громадських моніторів у складі регіональних груп під час здійснення повторних відвідувань національного превентивного механізму до місць несвободи, 29.01.2025 регіональною групою національного превентивного механізму у Тернопільській області (далі – група РГ НПМ) здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування с. Катеринівка Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради (далі – установа, заклад, відділення).

Відвідування здійснювали члени РГ НПМ:

Кручова Соломія Михайлівна, представник громадської організації, керівник групи РГ НПМ;

Шевченко Уляна Степанівна, представник громадської організації, член групи РГ НПМ.

Загальна інформація.

Відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування с. Катеринівка Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради знаходиться за адресою: с. Катеринівка, вул. Лікарняна, 22, Кременецький район, Тернопільська область, 47041.

Заклад розрахований на перебування 23 осіб. На день відвідування у закладі перебувало 19 осіб (9 чоловіків та 10 жінок), з яких 8 осіб з інвалідністю, 5 ліжкових хворих, на кріслі колісному пересуваються 2 особи, статус внутрішньо переміщеної особи має 1 підопічний. Усі підопічні закладу дієздатні особи.

Центр надання соціальних послуг (далі – Центр) є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні або відокремлені (територіальні) підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Основними завданнями Центру є: проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення; надання особам/сім'ям комплексу соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до класифікатора соціальних послуг, затвердженого Мінсоцполітики, з метою мінімізації або подолання таких обставин.

Згідно з Положенням «Про відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування с. Катеринівка Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради», затвердженого наказом директора Центру від 07.07.2023 № 73/1-од, відділення є структурним підрозділом Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради. До відділення на постійне або

тимчасове проживання, безоплатно приймаються громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (які досягли 18-річного віку), хворі, які відповідно до висновку лікарсько-консультаційної комісії закладу охорони здоров'я за станом здоров'я не здатні до самообслуговування, потребують постійного стороннього догляду та допомоги.

У відділенні громадяни перебувають на повному державному утриманні, одержують необхідні їм соціальні послуги стаціонарного догляду, які відображені в індивідуальних планах підопічних та відповідно до встановлених норм забезпечуються житлом, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем, столовим посудом; раціональним чотириразовим харчуванням; медикаментами відповідно до медичного висновку та призначень лікаря; комунально-побутовим обслуговуванням (опалення, освітлення, тепло-, водопостачання, тощо).

Протягом 2025 року у закладі встановлено 2 випадки смерті. У день відвідування у відділенні померла 1 підопічна.

Заклад розміщується в одноповерховій будівлі для проживання та обслуговування підопічних (фото 1), де облаштовано: кухню, столову, медичний кабінет, ізолятор, санвузол, душову кімнату (відремонтовану у серпні 2024), кімнату відпочинку/молитовну кімнату. У кожній житловій кімнаті закладу, а також у кімнаті відпочинку, розміщені кімнатні рослини.

Територія установи озеленена, наявні лави для відпочинку підопічних.

Також на території закладу вирощують овочі та фрукти для підопічних. Влітку адміністрація закладу запланувала облаштувати альтанку на території закладу для комфортного відпочинку підопічних на свіжому повітрі.

Підопічні проживають у восьми житлових кімнатах у яких розміщується від двох до чотирьох осіб. Підопічні вільно пересуваються територією закладу (фото 2).

Під час відвідування підопічні мали доглянутий зовнішній вигляд, були охайно вдягнені, забезпечені м'яким та твердим інвентарем у достатній кількості, відкриті та зацікавлені у спілкуванні.

Групою РГ НПМ відзначено сприятливий мікроклімат в установі.

Діяльність закладу забезпечують 19 працівників, з яких 5 – медичного персоналу (1 лікар загальної практики, який працює за сумісництвом, та 4 медичні сестри).

На виконання Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій про вибір лікаря.

На одну особу на один день передбачено витрати на медикаменти у сумі 7,77 грн.

Група РГ НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 14 підопічними та 4 працівниками відділення.

Скарги на неналежне поводження, катування, приниження честі та гідності, якість догляду та умови проживання від підопічних до групи РГ НПМ не надходили.

Також підопічні закладу повідомили про відсутність застосування до них будь-яких заходів фізичного або психологічного впливу.

До закладу навідуються священнослужителі різних конфесій, облаштовано куточок молитви.

У безперешкодному доступі у кімнаті відпочинку, яка також слугує кімнатою молитви, є поличка з книжками.

Наявний генератор забезпечує функціонування закладу у разі відключення електроенергії.

У закладі забезпечено доступ до питної води, зокрема у кімнатах в доступних місцях стоять глечики та графини з питною водою.

Вікна закладу не заграбовані, наявна схема евакуації у коридорі.

У кімнаті відпочинку закладу та в окремих житлових кімнатах підопічних наявні телевізори (фото 3, 4), наявний wi-fi.

Підопічні мають можливість користуватися особистими телефонами (фото 5).

Природне та штучне освітлення в житлових кімнатах закладу задовільне.

У відділенні розміщено інформаційний стенд про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Санітарний стан постільної білизни та одягу підопічних задовільний.

Працівниками закладу проводиться належне прибирання у житлових кімнатах та приміщеннях загального користування. Приміщення загального користування закладу обробляються дезрозчином, відповідні записи фіксуються у спеціальному журналі.

В установі організовано чотириразове харчування, вартість якого для одного підопічного на один день становить 38,04 грн.

У закладі наявний достатній запас продуктів харчування.

Під час відвідування встановлено, що працівниками харчоблоку відбираються добові проби з приготованих страв.

У приміщенні їдальні наявні щоденне та перспективне меню.

Під час вивчення затверджених посадових інструкцій медичних працівників відділення встановлено, що до функціональних обов'язків медичного персоналу включено пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання, як це передбачено статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання (ст. 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, ст. 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження і покарання, ст. 28 Конституції України) (фото 6).

Попередні зауваження

Попереднє відвідування НПМ здійснено 24.07.2024. За результатами попереднього відвідування НПМ виявлено порушення та недоліки, а також надано рекомендації:

Тернопільській обласній військовій адміністрації:

- вжити невідкладних заходів щодо усунення порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності;
- вжити організаційних заходів щодо отримання закладом ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, передбаченої Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності»;
- сприяти в організації виїзного засідання медико-соціальної експертної комісії до відділення (с. Катеринівка) з метою розроблення та коригування індивідуальних програм реабілітації осіб з інвалідністю, які там проживають;

Кременецькій міській раді:

- забезпечити облаштування укриття з урахуванням вимог чинного законодавства;
- забезпечити контроль за якістю харчування, соціально-побутового і медичного обслуговування підопічних закладу;

Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради:

- забезпечити дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;
- забезпечити контроль за належним веденням необхідної документації у відділенні (особових справ);
- забезпечити розміщення на інформаційному стенді інформації про права та обов'язки підопічних;
- забезпечити профілактичний медичний огляд підопічних вузькими спеціалістами;
- забезпечити обстеження осіб з інвалідністю МСЕК з метою оформлення та коригування індивідуальних програм реабілітації, виконання реабілітаційних заходів і здійснення контролю за їх виконанням;
- забезпечити роботу харчоблоку відповідно до встановлених санітарних норм та вимог;
- забезпечити ведення медичної документації підопічних відділення;
- забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема, оснастити житлові кімнати, у яких проживає більше, ніж одна ліжкова хвора особа, ширмами.

Рекомендації, що були надані адміністрації закладу за результатами попереднього відвідування виконані частково.

Після попереднього відвідування НПМ, заклад відвідували вузькі спеціалісти: офтальмолог та гінеколог.

Під час попереднього відвідування у закладі був відсутній журнал звернень, скарг та пропозицій підопічних і відвідувачів відділення, чим порушувалося їхнє право на звернення, що гарантовано статтею 40 Конституції України. Під час

відвідування РГ НПМ у закладі наявний відповідний журнал, розпочатий 25.07.2024, проте аркуші не пронумеровані (фото 7).

У кімнатах розміщено інформацію про обов'язки підопічних, але не зазначається про їхні права (фото 8).

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

1. Зі слів завідувача відділення закладу, як найпростіше укриття для підопічних та персоналу використовується наявний у дворі підвал.

Однак, підвал закладу захищений, також, у закладі не забезпечується право маломобільних груп населення, які без сторонньої допомоги не зможуть скористатися входом до нього через ускладнений вхід (фото 9, 10).

Під час відвідування встановлено, що у зазначеному господарському приміщенні, яке передбачили як укриття, зберігаються овочі та консервація (фото 11, 12).

Також, площа підвалу недостатня для облаштування укриття відповідно до Вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 (зі змінами).

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, статті 32, 34 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

2. У відділенні надається медична допомога без ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, при цьому у штаті установи працює лікарський та медичний персонал.

Зазначена діяльність суперечить пункту 15 частини 1 статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», постанові Кабінету Міністрів України від 02.03.2020 № 285 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики».

3. У відділенні порушено вимоги Заходів та засобів щодо попередження інфікування при проведенні догляду за пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, які обов'язкові для всіх закладів, що надають соціальні послуги незалежно від форми власності та підпорядкування.

Зокрема, у закладі не облаштовані окремі приміщення для ізоляції осіб з інфекційними захворюваннями, що порушує вимогу щодо забезпечення

належних умов для своєчасної ізоляції таких осіб і попередження поширення інфекцій серед підопічних та персоналу.

4. У закладі не забезпечено проведення щорічних медичних оглядів вузькопрофільними спеціалістами, що є порушенням пункту 1 розділу VIII Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування, чи не набули такої здатності, який затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 29.02.2016 № 198, згідно якого спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів є одним із заходів, що складають зміст соціальної послуги стаціонарного догляду.

5. Під час конфіденційного спілкування одна з підопічних (82 роки) висловила скаржилася на тривале погіршення самопочуття. Жінка повідомила, що «в її голові чути чужі голоси», які часто лунають. Крім того, вона має проблеми зі слухом та потребує слухопротезування. У зазначеній підопічній також діагностовано цукровий діабет, але їй не надається дієтичне харчування. Медична документація підопічної зберігається у сімейного лікаря, тому, за інформацією працівників закладу, психіатричне обстеження жінці не проводилось.

Отже, група РГ НПМ прийшла до висновку, що підопічною не отримано належної медичної допомоги від профільних спеціалістів, що є порушенням ст. 49 Конституції України, відповідно до якої кожен має право на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування.

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 48 Конституції України).

6. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих житлових кімнатах інтернату, що є порушенням норм житлової площі на одну особу та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007). Зазначене створює умови, за яких порушуються передбачені чинним законодавством норми площі на особу (8-10 м²).

7. У закладі відсутнє дієтичне харчування, що враховувало б вік та стан здоров'я підопічних. Зазначене створює додаткові ризики для здоров'я підопічних і свідчить про неналежну організацію харчування у закладі.

8. У холодильнику харчоблоку закладу встановлено порушення правил товарного сусідства продуктів харчування, що може призвести до перехресного забруднення продуктів харчування та втрати їх якості (фото 13).

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Європейської конвенції з прав людини).

9. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур. Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення приватності підопічним та наявності позитивного терапевтичного середовища,

що не відповідає пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання (далі – Стандарти КЗК, фото 14).

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю).

10. У відділенні проживає 9 осіб з інвалідністю. Термін дії індивідуальних програм реабілітації (далі – ППР) деяких із них завершився, відповідно реабілітаційні заходи не здійснюються, що є порушенням Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», яким передбачено, що ППР є обов'язковими для виконання установою, в якій перебуває особа з інвалідністю, а особи, винні у порушенні законодавства про реабілітацію осіб з інвалідністю, несуть відповідальність згідно із законом.

11. Не всі приміщення закладу у повній мірі пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». Зокрема у коридорі на стінах відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування маломобільних підопічних (фото 15).

Санітарно-гігієнічні кімнати не обладнано поручнями або іншими пристосуваннями, що є порушенням вимог Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». Відсутні поручні, поворотні або відкидні сидіння, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя поруч з унітазом (фото 15, 16, 17).

Порушення права на ефективний засіб правового захисту (стаття 13 Конституції України)

12. На інформаційних стендах відділення відсутня інформація про права підопічних.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Тернопільській обласній військовій адміністрації:

1.1. вжити невідкладних заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування с. Катеринівка Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради»;

1.2. вжити організаційних заходів щодо отримання закладом ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики, передбаченої Законом України «Про ліцензування видів господарської діяльності»;

1.3. сприяти в організації виїзного засідання медико-соціальної експертної комісії до відділення (с. Катеринівка) з метою розроблення та коригування індивідуальних програм реабілітації осіб з інвалідністю, які там проживають.

2. Кременецькій міській раді забезпечити:

2.1. контроль за додержанням прав підопічних;

2.2. вжиття невідкладних заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності закладу;

2.3. облаштування на території закладу укриття з урахуванням вимог чинного законодавства;

2.4. контроль за якістю харчування, соціально-побутового і медичного обслуговування підопічних закладу.

3. Центру надання соціальних послуг Кременецької міської ради забезпечити:

3.1. вжиття невідкладних заходів для усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду у закладі, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності;

3.2. розміщення на інформаційному стенді інформації про права підопічних;

3.3. дотримання вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

3.4. профілактичний медичний огляд підопічних;

3.5. коригування індивідуальних програм реабілітації, виконання реабілітаційних заходів і здійснення контролю за їх виконанням;

3.6. дотримання вимог товарного сусідства продуктів харчування;

3.7. належне ведення медичної документації підопічних відділення;

3.8. дотримання права на приватність, зокрема, облаштувати кімнати закладу ширмами;

3.9. облаштування будівлі закладу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

Додаток: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи РГ НІМ



Соломія КРУЧОВА

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

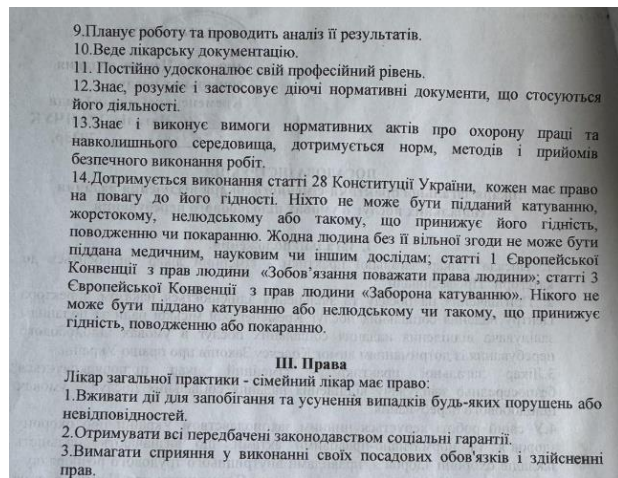


фото 7

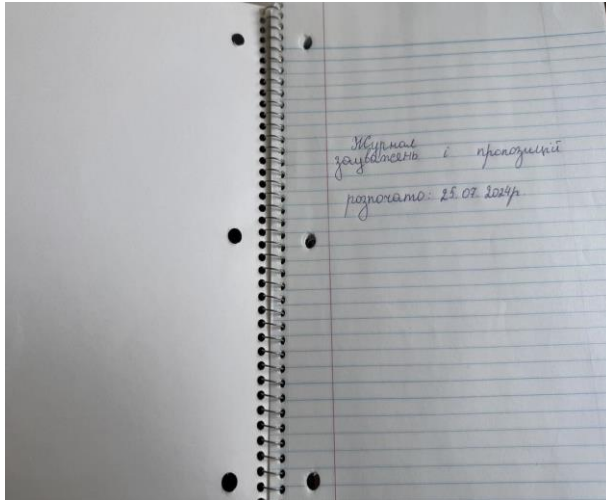


фото 8

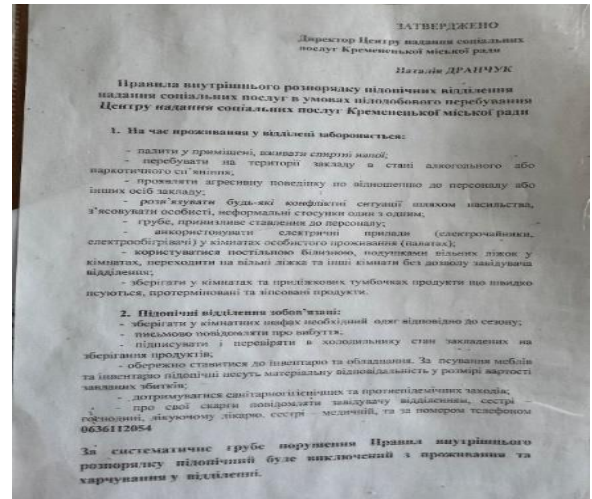


фото 9



фото 10



фото 11



фото 12



φoto 13*φoto 14**φoto 15**φoto 16**Φoto 17**φoto 19*