



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Батьківська Хата»**

26.01.2024

м. Тернопіль, 2024

I. ВСТУП

Для виконання функцій національного превентивного механізму (далі – НПМ) відповідно до Факультативного протоколу до Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання, на підставі статей 13, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 26.01.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Батьківська Хата» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Трінька-Яворська Тетяна Іванівна, головний спеціаліст відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Шевченко Уляна Степанівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Вербицького 42а, с. Підгородне, Тернопільський р-н, Тернопільська обл., 47751.

Заклад розрахований на перебування 20 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 17 осіб (11 жінок та 6 чоловіків), із яких 1 – ліжкова хвора.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) послуги особам похилого віку надає фізична особа-підприємець Кучерява Надія Богданівна (далі – ФОП Кучерява), яка функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщення; 56.29 Постачання інших готових страв; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 69.20 Діяльність у сфері бухгалтерського обліку й аудиту; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (основний); 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання (фото 1, 2).

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання послуг, укладеного між ФОП Кучерява, підопічним, та особою, яка діє в інтересах підопічного, за згодою підопічного.

Загальна чисельність працівників закладу складає 7 осіб. Під час денної робочої зміни у закладі постійно знаходиться дві доглядальниці, кухар та медична сестра пансіонату, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. В нічну зміну постійно знаходиться дві доглядальниці.

Заклад розташований в огороженому триповерховому будинку, який має дві вхідні зони.

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у закладі, контактні та позитивно реагують на відвідувачів.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. У місцях загального користування та в окремих спальних кімнатах є телевізори та в достатній кількості художньої літератури.

Під час відвідування з'ясовано, що для всіх підопічних створено належні умови проживання: забезпечено чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, п'ятиразовим харчуванням.

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

Окрім цього, ФОП Кучерява укладено Договір про надання медичних послуг від 20.04.2023 №1/04 з ТОВ «НЕОМЕД-ПРО (фото 3-6). За цим Договором підопічним надаються лікувальні, діагностичні та консультаційні послуги.

Забезпечення підопічних медичними препаратами здійснюється особисто ними чи їх родичами/близькими. Медична сестра пансіонату здійснює контроль за прийомом ліків, які призначаються лікарем, здійснює вимірювання тиску, температури.

ФОП Кучерява здійснюється закупівля продуктів харчування два рази на тиждень.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур, організовуються прогулянки на свіжому повітрі

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (фото 7). У закладі у достатній кількості наявні вогнегасники, які своєчасно обслуговуються.

Заклад обладнано підйомником, за допомогою якого підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, та розміщені на II, III поверхах будівлі, мають вільний доступ до свіжого повітря і за бажанням, протягом дня, можуть перебувати в облаштованих зонах для відпочинку на вулиці (фото 8).

Під час відвідування відбулося спілкування з 10 підопічними та 3 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

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. У ході відвідування встановлено, що у закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення повітряної тривоги або обстрілів, що не відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198, та абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185.

Зі слів працівників пансіонату, підопічні та працівники закладу у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні застосовують «Правило двох стін».

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 29 Конституції України).

2. Під час відвідування з'ясовано, що надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання здійснюються на підставі Договору про надання послуг. Проте, представлений зразок договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає формі Типового договору про надання соціальних послуг затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847.

Порушення права на охорону здоров'я (стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, стаття 49 Конституції України, статті 32, 34 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

3. В закладі відсутнє приміщення ізолятора, для забезпечення тимчасової ізоляції новоприбулих та підопічних, з підозрою на інфекційні захворювання, з метою попередження поширення інфекцій у закладі, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

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

4. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

сходинок в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу;

коридори закладу не обладнані поручнями (фото 9).

Порушення права на гідні і безпечні умови перебування (стаття 28 Конституції України, статті 9, 20 Конвенції про права осіб з інвалідністю)

5. У приміщенні, де відбувається приготування їжі, не дотримано санітарних норм. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 10, 11).

6. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання (фото 12).

Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади (статі 40 і 57 Конституції України, стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

7. У закладі відсутні стенди з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини). Також відсутня інформація про надавача послуг, правила внутрішнього розпорядку та ін.

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства (Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності).

8. Працівники закладу, що надають соціальні послуги, не проходили жодного навчання та підвищення кваліфікації. Відповідно до пункту 2 частини 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

9. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» не складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, у якому мають бути зазначено заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

Зокрема, відсутній індивідуальний план надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Кучерявій Надії Богданівні (пансіонат «Батьківська Хата») забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності, Державного стандарту, вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та вимог чинного законодавства;

приведення Договору, який укладається у пансіонаті, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

дотримання санітарних норм в приміщенні, де відбувається приготування їжі підопічним;

контроль за організацією харчування підопічних;

виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживає більше, ніж одна особа, ширмами;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних, а також номери телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав (зокрема, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини);

навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

Додатки: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НІМ
Головний спеціаліст Відділу
сприяння роботі регіональних
представництв Секретаріату
Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини

Тетяна Трінька-Яворська

Фото 1

ВИПИСКА
з Єдиного державного реєстру юридичних осіб,
фізичних осіб-підприємців та громадських формувань

ФІЗИЧНА ОСОБА - ПІДПРИЄМЦЬ
КУЧЕРЯВА НАДІЯ БОГДАНІВНА

Регістраційний номер облікової картки платника податків, або серія та номер паспорта:
2704202266

Місцезаходження фізичної особи - підприємця:
Україна, 47751, Тернопільська обл., Тернопільський р-н, село
Підгороднє, вул.Вервицького, будинок 42 А

Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-
підприємців та громадських формувань:
20.06.2022, 2006510010063008926

Прізвище, ім'я, по батькові осіб, які мають право считати юридичні дії від імені фізичної
особи - підприємця без відсутності, у тому числі підписувати документи, дані про наявність
об'єктів цього підприємства від імені фізичної особи - підприємця:
Відомості відсутні

Відомості, отримані в порядку інформаційної взаємодії між Єдиним державним реєстром
юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань та інформаційними
системами державних органів:
02.02.2021, ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СТАТИСТИКИ УКРАЇНИ, 37507880

01.02.2021, 193421023591, ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ
ОБЛАСТІ, ТЕРНОПІЛЬСЬКА ДПІ, 44143637, (дані про взяття на облік як
платника податків)

01.02.2021, 10000001976722, ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ
ОБЛАСТІ, ТЕРНОПІЛЬСЬКА ДПІ, 44143637, (дані про взяття на облік як
платника єдиного внеску)

Запис про припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця або
підприємницьку діяльність фізичної особи - підприємця припинено:
Відомості відсутні

Види економічної діяльності:

Фото 2

87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб
пожилого віку та інвалідів (основний)
69.20 Діяльність у сфері бухгалтерського обліку й аудиту;
консультування з питань оподаткування
68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого
нерухомого майна
55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування
56.29 Постачання інших готових страв
87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання
87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання

Інформація для здійснення зв'язку:
+38(097)-921-10-94, nadiakucheriava@gmail.com

Намер, дата та час формування виписки:
436085246573, 21.06.2022 11:50:15

Договір Т.О.

Юридичний департамент Одеської міської ради

Фото 3

ДОГОВІР № 1/04
про надання медичних послуг

м. Тернопіль 20 квітня 2023 року

ТОВ «НЕОМЕД-ПРО», надалі в тексті цього Договору – «Виконавець», в особі Кучерява Богдана Степановича, що діє на підставі статуту, з однієї сторони, та ФОП Кучерява Надія Богданівна «Замовник», що діє на підставі виписки з ЄРДЮ, з другої сторони, разом пойнменовані надалі в тексті цього Договору - Сторони, уклали цей Договір про наступне:

1. Загальні положення

1.1. Сторони взаємно гарантують наявність повної правової дієздатності, дійсних ліцензій та дозволів, необхідних для укладення та виконання цього Договору.

1.2. Усі попередні домовленості між Сторонами стосовно предмета цього Договору, вважаються недійсними на майбутнє, оскільки лише цей Договір і можливі до нього зміни та доповнення є виразом добровільної згоди Сторін, і тільки його умови є обов'язковими для виконання Сторонами.

1.3. Сторони зобов'язуються не допускати односторонньої зміни умов цього Договору (у т.ч. невід'ємних додатків до нього), будь-які зміни та доповнення набувають чинності після їх викладення в письмовій формі та підписання повноважними представниками Сторін. Відносини Сторін, не врегульовані цим Договором, регулюються актами законодавства України.

1.4. Якщо Сторонами не обумовлено інакше, нежизнєдателі терміни вживаються в тексті цього Договору в наступному значенні:
«Виконавець» - заклад охорони здоров'я, який згідно із законодавством України має право надавати Послуги.
«Послуга» - послуги лікувальної, діагностичної та консультативної допомоги, згідно Додатку 1 до цього Договору, які надаються Виконавцем відповідно до цього Договору та оплачуються «Замовником».

2. Предмет Договору

За цим Договором Виконавець зобов'язується надавати Послуги Замовнику відповідно до Замовлення, а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити надані Виконавцем Послуги у відповідності до вимог, встановлених цим Договором.

3. Обов'язки Виконавця

3.1. Надавати Послуги Замовнику своєчасно, якісно та в повному обсязі відповідно до Замовлення у встановленому законодавством України порядку та згідно умов цього Договору.

3.2. Призначити відповідальну особу (лікаря-координатора) для організації надання Послуг Замовнику.

3.3. Довести до відома своїх працівників порядок дій чергового медичного персоналу в разі отримання Замовлення.

3.4. Забезпечити функціонування засобів зв'язку, призначених для приймання-передачі Замовлення, відповідно до режиму роботи Установи. При цьому особи, відповідальні за приймання Замовлення та обслуговування Замовника, режим роботи Установи, номери телефонів/факсів, адреса електронної пошти, за якими здійснюється приймання-передача Замовлення, вказані Виконавцем.

3.5. У повному обсязі та доступно інформувати Замовника про стан здоров'я, діагноз, плани та хід лікування.

3.6. Сповіщати Замовника невідкладно про випадки неможливості надання Послуг.

3.8. Вести документальний облік надання Послуг згідно з формами, затвердженими МОЗ України та у відповідності вимогам Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні».

3.9. Забезпечити Замовнику можливість здійснення контролю та перевірки кількості та якості Послуг, наданих Виконавцем за Замовленнями, а також достовірності рахунків на оплату цих Послуг.

3.10. Не розголошувати конфіденційну інформацію, яка становить комерційну таємницю, та інформацію про Замовника, що стала відома Виконавцем в результаті виконання своїх обов'язків за цим Договором.

4. Права Виконавця

1

Фото 4

4. Права Виконавця

4.1. Самостійно визначати обсяг і склад необхідних послуг для споживачів, відповідно вимог чинного законодавства.

4.2. Не приймати та не виконувати Замовлення у випадках, передбачених п. п. 12.1 та 12.2. цього Договору на час дії обставин, зазначених у відповідному повідомленні.

4.3. Дотримуватися розірвати Договір на умовах та в порядку, визначеному цим Договором.

5. Обов'язки Замовника

5.1. Прийняти та оплатити надані Виконавцем Послуги у відповідності до вимог, встановлених цим Договором.

5.2. Не розголошувати конфіденційну інформацію, яка становить комерційну таємницю, та інформацію про Замовника, що стала відома Виконавцю в результаті виконання своїх обов'язків за цим Договором.

6. Права Замовника

6.1. У разі порушення Виконавцем умов цього Договору не оплачувати надані Послуги. У такому випадку Замовник 10 (Десяти) робочих днів із дня отримання Акту приймання-передачі Послуг, наданих за Замовленням, письмово повідомляє про це Виконавця з обґрунтуванням причин відмови.

6.2. Дотримуватися розірвати Договір на умовах та в порядку, визначеному цим Договором.

7. Порядок приймання замовлення на Послуги та надання послуг

7.1. Передача-прийняття Замовлення від Замовника Виконавцю здійснюється з використанням засобів зв'язку, вказаних Виконавцем в Акті:

7.1.1. Під час приймання-передачі Замовлення уповноваженими представниками Сторін попередньо узгоджуються обсяг, термін виконання та вартість Послуг на підставі Додатку 1 до цього Договору.

7.1.3. Замовлення реєструється Сторонами і зберігається протягом усього часу дії цього Договору.

7.2. По факту звернення Замовника до Виконавця, у відповідності до Замовлення, Виконавець забезпечує:

7.2.1. Надання Послуг згідно Замовлення.

7.2.2. По факту завершення виконання Замовлення, Виконавець інформує про це Замовника з використанням засобів зв'язку за номерами, вказаними в Замовленні. Отримання Замовником такого повідомлення вважається підтвердженням Виконавцем факту завершення надання Послуг, що не звільняє останню від необхідності оформлення Акту приймання-передачі Послуг, наданих за Замовленням.

8. Умови та порядок розрахунків

8.1. Підставою для оплати Послуг, наданих Виконавцем, є наявність підписаного сторонами Акту приймання-передачі Послуг, наданих за Замовленням (Додаток 3 до цього Договору, надалі в такому тексті – Акт) та отримання Замовником належним чином оформленого Виконавцем оригіналу рахунку на оплату Послуг.

8.4. Усі розрахунки між Сторонами за цим Договором здійснюються у грошовій одиниці України шляхом переказування коштів з рахунку Замовника на рахунок Виконавця, що визначені в цьому Договорі, протягом 10 (Десяти) робочих днів з дня підписання Сторонами Акту.

8.5. Сторони Договору уклали наступні умови наступних осіб підписувати Акти та проводити звірку розрахунків за цим Договором:

від «Замовника»:

2

Фото 5

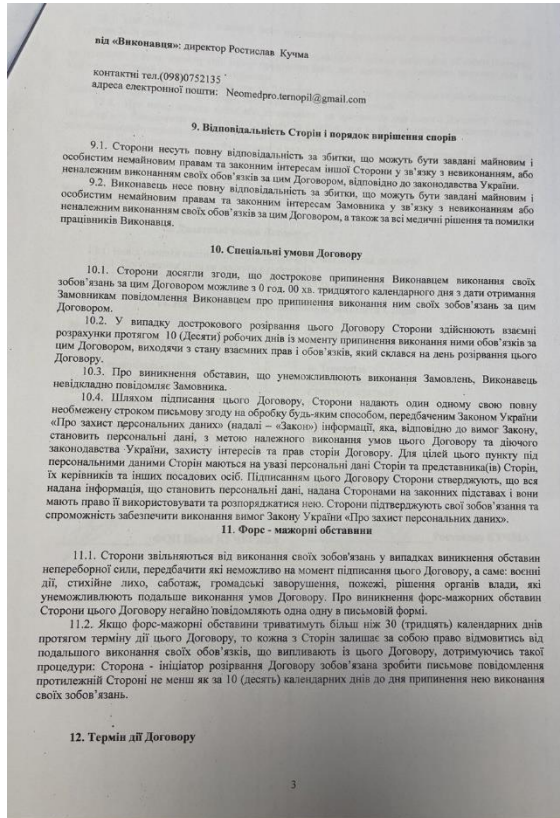


Фото 6

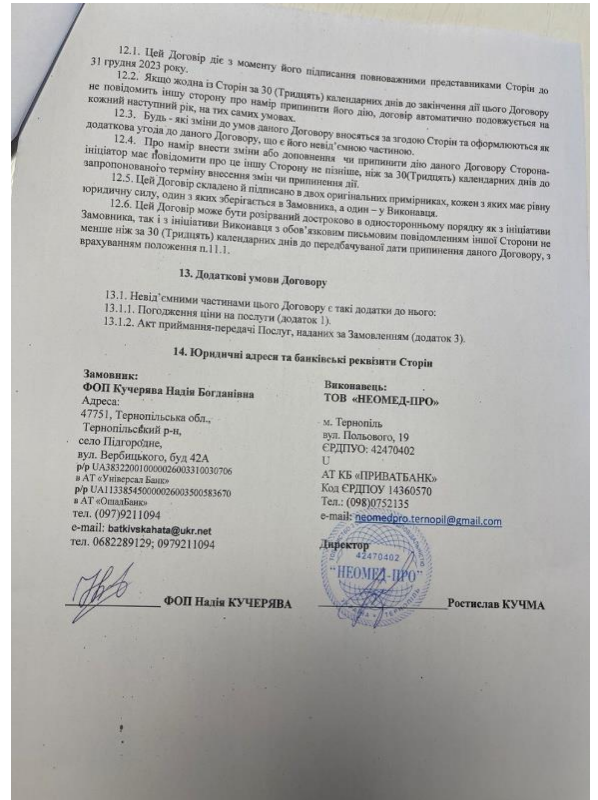


Фото 7

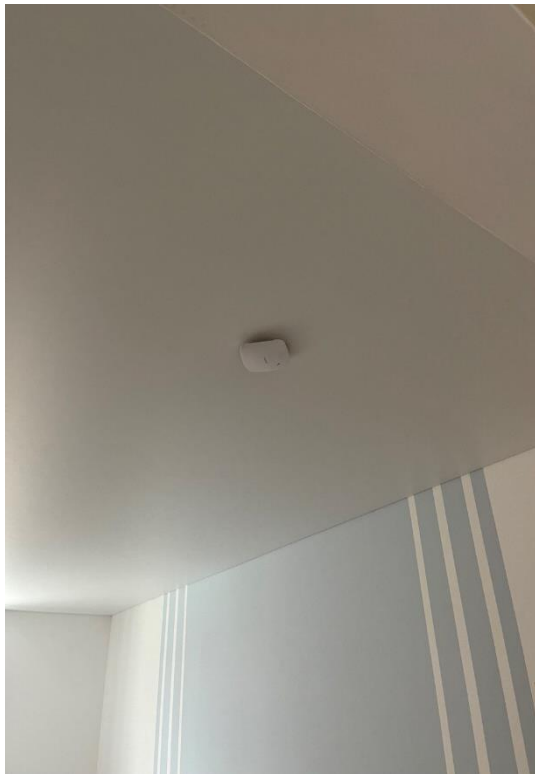


Фото 8



Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12

