



**Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine**

**ЗВІТ
про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку міста
Хмельницького**

19.06.2024

м. Хмельницький, 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», 19.06.2024 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку (далі – пансіонат, заклад) міста Хмельницького.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шейгец Оксана Миронівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування НПМ здійснювалось вперше та у присутності керуючої пансіонатом – адміністратора Возовик Анни Русланівни.

Пансіонат для осіб похилого віку в місті Хмельницькому знаходиться за адресою: вул. Соборна, 67/1, м. Хмельницький, 29000 та діє на підставі Положення про пансіонат для людей похилого віку фізичної особи-підприємця Кузьменка Дмитра Юрійовича (далі – ФОП), яке затверджено наказом ФОП від 27.10.2023 № 2.

Під час відвідування з'ясовано, що пансіонат входить до мережі приватних пансіонатів України «Турбота улюблених», керівником якого відповідно до виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) є фізична особа-підприємець Кузьменко Дмитро Юрійович. Згідно з даними виписки ЄДР, яка знаходиться на інформаційному стенді пансіонату, основним видом діяльності ФОП є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів». Окрім того, ФОП здійснює діяльність згідно КВЕД 87.10 «Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання»; 87.20 «Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію»; 88.10 «Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів».

Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі Договору про надання соціальних послуг на користь третьої особи (далі – Договір), відповідно до якого предметом договору є надання соціальної послуги підопічному із стаціонарного догляду, оплата за яку покладається на Замовника (член родини підопічного, або особа, що забезпечує догляд і допомогу підопічному, який втратив здатність до самообслуговування і потребує соціальної послуги).

Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 8 до 14 тис. грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

На кожного підопічного в пансіонаті ведеться особова справа та індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що є невід'ємною частиною Договору.

Пансіонат розташований у пристосованому двоповерховому будинку з цокольним приміщенням. Заклад обладнано протипожежною сигналізацією, наявні засоби первинного пожежогасіння. Територія доглянута та облаштована місцями для сидіння і відпочинку підопічних.

Пансіонат розрахований на перебування орієнтовно 65 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 48 підопічних віком від 39 до 90 років (більшість ліжкові хворі), із яких 28 - жінок та 20 – чоловіки.

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб. Під час робочої зміни, яка триває у пансіонаті 7 днів постійно у пансіонаті знаходиться 5 працівників із числа обслуговуючого персоналу, з них один працівник з медичною освітою.

Персонал пансіонату допомагає у дотриманні підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими. Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються в окремому приміщенні в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень лікаря. При необхідності надання медичної допомоги персонал пансіонату зв'язується з родичами/близькими підопічного та здійснює виклик екстреної медичної допомоги.

З метою забезпечення мобільної паліативної медичної допомоги підопічним пансіонату ФОП укладено із некомерційним підприємством «Подільський Центр медичної допомоги» громадської організації «Сілиця - Кластер» 20.12.2023 договір за № 20/122023 про співробітництво та надання медичних послуг.

В пансіонаті організовано чотириразове харчування. Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило.

У приміщеннях пансіонату чисто. У кімнатах проживають від двох до семи осіб. Житлові кімнати обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, протипролежневі матраци, приліжкові тумби та персональні засоби технічної реабілітації. Підопічні забезпечені м'яким та твердим інвентарем в достатній кількості.

Група НМП провела особисте конфіденційне спілкування з 21 підопічним 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 пансіонаті відсутня захисна споруда (укриття), яке має 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, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 (далі – Державний стандарт), абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності) та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

При цьому, на цокольному поверсі, яке могло б бути облаштоване як укриття, розміщені кухня та кімната для персоналу. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

2. Підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», продовжують перебувати у житлових кімнатах, в тому числі на другому поверсі, що унеможливорює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки частина з них не здатна самотійно, без сторонньої допомоги, підвестися з ліжка.

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

3. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги» договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником. Під час ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що Договори укладаються із замовниками послуг (член родини підопічного, інша особа, яка здійснює оплату послуг), що суперечить вимогам наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, яким затверджено Типовий договір про надання соціальних послуг. При цьому, адміністрація пансіонату не вимагає від замовників послуг документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог статті 237 Цивільного Кодексу України. Відтак, підстави для підписання договорів третіми особами у пансіонаті відсутні.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).

4. В пансіонаті ведеться медична документація, у формі «зошита» на кожного підопічного, в яких фіксуються огляди лікарів та надані спеціалістами

рекомендації. Однак, під час вибіркового ознайомлення із документацією було з'ясовано, що записи про огляд та відповідне призначення лікування/догляд є не у всіх підопічних.

Відповідно до пункту 1 розділу VIII Державного стандарту, зміст соціальної послуги стаціонарного догляду передбачає спостереження за станом здоров'я та організацію надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів. Утім, у пансіонаті не ведуться листки призначень лікарських препаратів підопічним, тому не можливо встановити, чи підопічні пансіонату отримують в повному обсязі призначені їм ліки/лікування.

5. Під час вибіркової перевірки медичних препаратів, виявлено, що у пансіонаті використовують для лікування та надання невідкладної медичної допомоги лікарські засоби, термін придатності, яких минув (фото 1, 2).

6. За браком вільним приміщень, у зв'язку із проведенням ремонтних робіт, у пансіонаті відсутні окремі приміщення ізоляторів, метою облаштування яких є попередження поширення інфекційних захворювань, чим порушується вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

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

7. Групою НПМ виявлено перенаселення підопічних в окремих житлових кімнатах, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м², та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007).

8. Купання підопічних, що проживають на другому поверсі закладу здійснюється в їх житлових кімнатах, оскільки на поверсі відсутня санітарно-гігієнічна кімната. Окрім того, 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.

9. Через недостатню кількість столів, приліжкових столиків та стільців, підопічні змушені здійснювати прийоми їжі за приліжковими тумбочками або лежачи, що є незручно та негігієнічно (фото 3).

10. Організація харчування підопічних в пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі і зберігаються в холодильних камерах з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».

11. В закладі не здійснюється бракераж готової продукції. Не визначено осіб, які уповноважені на допуск готової продукції для її видачі підопічним, не відбираються добові проби страв.

12. Всупереч вимогам статті 48 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», статті 48 Порядку проведення медичних оглядів працівників певних категорій, який затверджено наказом Міністерства охорони здоров'я України від 21.05.2007 № 246, під час відвідування групі НПМ не надано медичних книжок працівників кухні пансіонату, які б свідчили про проходження ними попереднього медичного огляду (під час прийняття на роботу) та їх допуск до виконання ними своїх професійних обов'язків.

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

13. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту, а саме: будинок не обладнано підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних груп населення, які проживають на другому поверсі пансіонату, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом; коридори не обладнані поручнями для зручності пересування; у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату також відсутні поручні поряд з унітазом; сходи не мають відповідного контрастного маркування у відношенні до інших сходинок сходового маршу (фото 4,5,6).

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).

14. Всупереч вимогам статті 15 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 за № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» ФОП не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг. Водночас, за повідомленням адміністратора пансіонату вживались відповідні заходи, зокрема збір відповідної документації, з метою внесення ФОП до відповідного Реєстру.

15. Відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Однак, під час вибіркового опрацювання особових справ підопічних встановлено, що не у всіх планах визначена оцінка 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, можна зробити висновок, що дана документація ведеться формально не враховуючи та оцінюючи реальних потреб підопічних, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

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).

16. 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 права на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України).

17. Статтею 23 Конституції України передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості. При цьому, дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення. В закладі відсутня бібліотека, немає умов для зайняття спортом.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Кузьменко Дмитру Юрійовичу, що здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку у місті Хмельницькому:

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги у формі, передбаченій чинним законодавством;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, зокрема, здійснити пошук поблизу пансіонату іншої захисної споруди, яку можна буде використати для укриття підопічних та персоналу під час оголошення повідомлень про загрозу виникнення надзвичайних ситуацій;

здійснити облаштування приміщення пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 та ДБН В.2.2-9:2018;

забезпечити контроль за використанням лікарських засобів із відповідним терміном придатності;

вжити заходи щодо облаштування приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території пансіонату;

забезпечити внесення відомостей про діяльність пансіонату до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг

приведення діяльності закладу 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;

вжити заходів щодо дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

забезпечити контроль за організацією харчування підопічних пансіонату;

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

вжити заходи щодо 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);

забезпечити створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя.

Додатки: фотоматеріали – на арк. 2 в 1 прим.

Керівник групи НПМ:

**Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини**



Оксана ШЕЙГЕЦ

Фото1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

Фото 5

Фото 6

