



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування відділення надання соціальних
послуг в умовах цілодобового перебування/проживання
Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг
Купчинецької сільської ради»**

15.08.2023

м. Тернопіль, 2023 рік

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», 15.08.2023 групою НПМ здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради» (далі – відділення, 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);

Костянець Віталій Вікторович, представник громадської організації.

Когутанич Наталія Василівна, представник громадської організації.

Відділення стаціонарного догляду знаходиться за адресою:

вул. Центральна, 46, с. Денисів, Тернопільський район, Тернопільська область, 47651.

Керівництво установи:

Кравчук Наталія Зіновіївна – директор Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради».

Посада завідувача відділення є вакантною.

Згідно з Положенням «Про відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради», затвердженого наказом директора Центру від 12.01.2021 № 9-АГД та погодженого Купчинецьким сільським головою, відділення є структурним підрозділом Комунальної установи "Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради", утвореним для обслуговування 25-28 одиноких громадян, яке утримується за рахунок коштів місцевого бюджету на соціальний захист населення, інших надходжень, у тому числі внесків благодійних фондів, окремих громадян, підприємств, установ, організацій. До відділення на постійне або тимчасове проживання приймаються одинокі громадяни похилого віку (особи з інвалідністю, які досягли 18-річного віку), які потребують постійного стороннього догляду та допомоги, соціально-побутових, соціально-медичних та інших соціальних послуг.

У день відвідування у закладі перебувало 12 осіб згідно укладених договорів про надання соціальних послуг. Окрім цього, в закладі проживають 10 внутрішньо переміщених осіб.

Серед підопічних є 6 осіб з інвалідністю, ліжкохворі - 2 особи, 1 маломобільна особа.

Відповідно до штатного розпису Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинської сільської ради» з 1 січня 2023 року у відділенні передбачено 17 осіб персоналу, з них медичних працівників – 1 лікар, 3 фахівці з базовою медичною освітою та 3 молодших медичних сестри. Фактично забезпечують роботу закладу 11 працівників, в тому числі 3 молодші медичні сестри та 2 фахівці з базовою медичною освітою. Посада лікаря є вакантною.

Майновий комплекс включає двоповерхову будівлю для проживання та обслуговування підопічних, яка на першому поверсі облаштована кухнею, двома кладовими для зберігання продуктів та майна, медичним кабінетом, ізолятором, ритуальною кімнатою. На другому - житлові кімнати, їдальня, два санвузли, духова кабіна та літня тераса. Окремо знаходяться пральня, котельня, господарські будівлі, є прогулянковий дворик. На території облаштовані лави для відпочинку.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 8 підопічними та 4 працівниками закладу. Під час спілкування підопічні скаржилися на недостатнє харчування, відсутність в раціоні харчування м'яса, овочів та фруктів.

Вартість харчування підопічних за 1 півріччя 2023 року на 1 особу на добу становить – 98,00 грн.

Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що мають доступ до медичного блоку і можливість отримувати медичну допомогу.

Витрати на медикаменти за 1 півріччя 2023 року на 1 особу на добу становлять – 7,50 грн.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групою НПМ здійснено 12.04.2022 року. За результатами попереднього відвідування НПМ виявлено порушення та недоліки:

- в приміщенні закладу відсутня кімната прийому відвідувачів, не ведеться журнал відвідувань;
- до посадових обов'язків персоналу відділення не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання;
- приміщення не обладнано доступністю для осіб з інвалідністю та маломобільних осіб;
- відсутня протипожежна сигналізація;
- відсутні індивідуальні програми реабілітації;
- неналежно ведеться документація про надання медичної допомоги;
- не забезпечено в закладі право на звернення;
- не забезпечено проходження підопічними щорічного медичного огляду.

Купчинецькій сільській раді, директору комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради» та керівнику відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради» надавалися рекомендації щодо вжиття заходів реагування на виявлені недоліки та порушення.

Надані рекомендації були виконані частково.

До посадових інструкцій медичного персоналу включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання. Заклад обладнаний пожежною сигналізацією.

Наявна кімната прийому відвідувачів (фото 1) проте, група НПМ не мала змоги її оглянути, оскільки кімната була зачинена.

Однак, незважаючи на позитивні тенденції, під час відвідування групою НПМ виявлені наступні порушення прав та свобод людини.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого що, принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження і покарання, стаття 28 Конституції України).

1. У відділенні не здійснюється фіксація фактів травмування підопічних (не ведеться журнал травматизму), що може призвести до приховування фактів отримання тілесних ушкоджень підопічними і, як наслідок, порушення їх права на захист від катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження. Відтак, фактично не виконується Порядок розслідування та обліку нещасних випадків невиробничого характеру, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 22.03.2001 № 270.

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

2. У закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних закладу у разі 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, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, та вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

Для укриття персоналу закладу використовується наявний у дворі підземний льох, який не відповідає встановленим вимогам.

Зазначене укриття закладу не забезпечує права маломобільних груп населення, які без сторонньої допомоги не можуть скористатися входом до нього через ускладнений вхід (фото 2, 3). Потрапити до нього маломобільним особам неможливо.

Крім того, укриття не облаштовано належним чином та не розраховане на фактичну кількість підопічних та персоналу закладу, а також не забезпечено лікарськими засобами та медичними виробами.

3. Опитуванням підопічних встановлено, що під час екстреного оповіщення «повітряна тривога» підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

На території закладу відсутня автоматизована система оповіщення підопічних та персоналу про загрози виникнення надзвичайних ситуацій (повітряної тривоги, тощо).

Порушення права осіб на гідні умови проживання (стаття 25 Загальної декларації прав людини, стаття 28 Конституції України).

4. У пункті 39 Типового положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417, серед іншого, визначено, що у відділенні стаціонарного догляду громадяни перебувають на повному державному утриманні, одержують соціальну послугу стаціонарного догляду та відповідно до встановлених норм забезпечуються раціональним чотириразовим харчуванням, у тому числі з урахуванням віку і стану здоров'я, у межах натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ.

Групою НПМ під час відвідування виявлено, що продукти харчування зберігаються в холодильнику з порушенням температурного режиму (холодильник не працює, молоко зберігається в морозильній камері) (фото 4).

Зазначене є суттєвим порушенням Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» та може становити загрозу для здоров'я підопічних. Окрім того виявлено молоко, термін придатності якого закінчився, що зберігалось в укритті (фото 5, 6).

Дві кладові для зберігання продуктів та майна групі НПМ не вдалося оглянути у зв'язку з відсутністю у директора комунальної установи ключів (фото 7).

5. Жодна документація по організації харчування не ведеться. Перспективне меню не представлено, добові проби не відбираються. Журнал здоров'я працівників ведеться формально, не заповнені відповідні графи, відсутні підписи (фото 8).

6. У закладі не забезпечується здійснення контролю за дотриманням натуральних норм харчування, передбачених для мешканців інтернатних установ. Крім того, не забезпечено наявність дієтичного харчування.

7. Організація питного режиму в закладі здійснюється неналежним чином, що не забезпечує вільного доступу підопічних до питної води. Зокрема, у кімнатах підопічних відсутні склянки та графин для питної води, у зв'язку із чим ліжкові підопічні не забезпечені водою, що є суттєвим порушенням розділу VI Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, визначених Наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 04.09.2015 р. за № 1068/27513.

У порушення вищезазначених норм в кімнатах недостатня кількість шаф для зберігання речей, оскільки одяг підопічних знаходиться під матрацами та на ліжках. Матраци, подушки та ковдри підопічних знаходяться в незадовільному стані.

8. Окрім іншого встановлено, що дозвілля підопічних є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення. Зазначене не відповідає Методичними рекомендаціями щодо організації культурно-дозвілдової діяльності для громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в закладах/установах системи соціального захисту населення, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики від 16.01.2018 № 46а.

9. На дверях до кімнат підопічних відсутні таблички із списками мешканців, які в них проживають.

10. В кімнаті, де знаходився маломобільний підопічний, який задовольняє природні життєві потреби в спальному приміщенні закладу з використанням туалетного стільця, немає шторних перегородок, чим порушується право на приватність.

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

11. У відділенні проживає 6 осіб з інвалідністю. Термін дії індивідуальних програм реабілітації (далі - ІПР) завершився, відповідно реабілітаційні заходи не здійснюються, що є порушенням Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні», яким передбачено, що ІПР 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. Механізм складання форм індивідуальної програми реабілітації осіб з інвалідністю, заповнення ІПР, унесення до неї змін і результатів про виконання реабілітаційних заходів, а також підбиття підсумків виконання ІПР, визначений Порядком складання форм індивідуальної програми реабілітації інваліда, дитини-інваліда, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 08.10.2007 № 623 «Про затвердження форм індивідуальної програми реабілітації інваліда, дитини-інваліда» (далі – Наказ МОЗ № 623). Відповідно до Наказу МОЗ № 623 контроль за виконанням ІПР здійснюється не рідше одного разу на два роки, а підведення підсумків про виконання ІПР здійснюють МСЕК при черговому складанні ІПР та/або при черговому огляді особи з інвалідністю та дають рекомендації щодо подальшої реабілітації.

12. Санітарно-гігієнічні кімнати закладу облаштовані із порушенням пункту 11 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН), а саме: відсутні поручні, штанги, поворотні або відкидні сидіння, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя у кабінах поруч унітазом (фото 9).

13. В порушення вимог державних будівельних норм, стандартів і правил: ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», приміщення не пристосоване до потреб для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Зокрема, головний вхід у заклад з двома східцями та два сходові маршрути на 2 поверх не мають пристосування для самостійного пересування особам в кріслах колісних (фото 10).

Порушення права на захист (стаття 59 Конституції України).

14. Відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» переважна більшість утриманців місць несвободи з тих чи інших причин належить до переліку суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, гарантовану державою, яка полягає у здійсненні заходів захисту, процесуального представництва, наданні допомоги у складанні процесуальних документів. Проте, у закладі не налагоджена співпраця з місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що призводить до порушення права підопічних на професійну правничу допомогу.

Крім того, на інформаційних стендах відділення відсутня інформація про права і обов'язки підопічних, адреси і контактні дані посадових осіб до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав.

Розміщена на стендах інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини застаріла та неактуальна (фото 11).

В закладі відсутній журнал звернень, скарг та пропозицій підопічних і відвідувачів відділення, чим порушується їх право на звернення, що гарантовано статтею 40 Конституції України.

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

15. Під час відвідування з'ясовано, що заклад не має ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики. Водночас під час вивчення внутрішньої документації відділення, спілкування із підопічними встановлено факти надання персоналом закладу медичної допомоги та медичних послуг підопічним (контроль/допомога у прийомі лікарських засобів, проведення ін'єкцій), що порушує вимоги пункту 15 частини першої статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

16. У відділенні не проводяться щорічні медичні огляди підопічних вузькими спеціалістами. Не фіксується інформація про відвідування та огляд підопічних вузькопрофільними лікарями, їх призначення та рекомендації. У медичній документації підопічних відсутні записи, зокрема стосовно огляду лікарів, діагнозів та призначеного лікування. У зв'язку з чим, відслідкувати зміни у стані здоров'я підопічних та лікування основних та супутніх захворювань не вбачається можливим.

Зазначене 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 (далі – Державний стандарт), та зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23.03.2016 за № 432/28562, 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.

17. У відділенні повинні функціонувати приймально-карантинне відділення, до якого необхідно поміщати підопічних при влаштуванні на термін 14 днів для подальшого спостереження, після чого переводити їх для проживання до відповідних кімнат та ізолятор (у разі виявлення в підопічних гострої інфекції). Ці приміщення повинні мати окремі палати на два ліжка, ванну з душем, санвузол (один унітаз та один умивальник). Проте, в закладі немає відповідно облаштованого приймально-карантинного відділення, а в кімнаті призначеної, як ізолятор проживає впродовж останніх 6 місяців підопічна П.

Інші порушення

18. Під час вибіркового ознайомлення з особовими справами підопічних встановлено, що документи, які містяться в них не відповідають вимогам Державного стандарту та наказу Міністерства соціальної політики України від

16.112020 № 769 «Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг».

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Національній соціальній сервісній службі України вжити в межах компетенції заходів, спрямованих на припинення та усунення виявлених порушень, зокрема організувати та провести перевірку дотримання вимог законодавства під час надання соціальних послуг відділенням надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради».

2. Тернопільській обласній військовій адміністрації:

2.1. 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/проживання Комунальної установи «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради»;

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

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

3. Купчинецькій сільській раді забезпечити:

3.1. контроль за усуненням недоліків, викладених у цьому звіті, та вжити заходів щодо забезпечення безпечних та комфортних умов проживання підопічних;

3.2. доступність приміщення закладу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

3.3. облаштування укриття та урахуванням вимог чинного законодавства;

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

4. Комунальній установі «Центр надання соціальних послуг Купчинецької сільської ради» забезпечити:

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

4.2. фіксацію випадків травмування підопічних шляхом ведення журналу травматизму;

4.3. контроль за належним веденням необхідної документації у відділенні (особових справ, медичних карток);

4.4. розміщення на інформаційному стенді інформацію про права та обов'язки підопічних, про державні органи, громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини; інформацію про порядок оскарження непрофесійних дій працівників відділення, графік прийому громадян;

4.5. профілактичний медичний огляд підопічних вузькими спеціалістами;

4.6. обстеження осіб з інвалідністю МСЕК з метою оформлення та коригування індивідуальних програм реабілітації, виконання реабілітаційних заходів і здійснення контролю за їх виконанням;

4.7. вжиття заходів щодо забезпечення мешканців відділення відповідно до потреби та встановлених норм протезними виробами (зокрема ортопедичним взуттям) та іншими засобами реабілітації, виробами медичного призначення у визначеному законодавством порядку;

4.8. підопічних питною водою належної якості, особливо ліжкових осіб;

4.9. роботу харчоблоку відповідно до встановлених санітарних норм та вимог (забезпечити розроблення перспективного двотижневого меню з урахуванням віку та стану здоров'я підопічних, ведення відповідної документації);

4.10. вжиття невідкладних заходів до 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.

Додатки: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

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

Тетяна Трінька-Яворська

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11

