



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

про результати відвідування пансіонату приватної форми власності «Дім турботи»

26.12.2023

м. Чернігів, 2023

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», 22.11.2023 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Дім турботи» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шумна Лариса Петрівна, Представник Уповноваженого у Чернігівській області;

Коренькова Тетяна Юріївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Науменко Дмитро Петрович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Шевченка буд. 65, м. Чернігів, Чернігівська обл., 14000

Відвідування закладу здійснюється вперше.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Терехов Олексій Володимирович (далі – ФОП) функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 81.10 Комплексне обслуговування об'єктів; 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; 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (фото1).

Відповідно до Договору про надання послуг ФОП зобов'язується надавати на користь підопічного комплекс персональних послуг з догляду, соціальної допомоги та обслуговування, створення умов для активного способу життя та відпочинку із забезпеченням сприятливих умов проживання на платній основі (фото 2-8).

Заклад розрахований на перебування 20 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 14 осіб (12 жінок та 2-є чоловіків), із яких 8 підопічних ліжкові хворі.

У порушення вимог Закону України «Про соціальні послуги» заклад та Постанови КМУ «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» № 99 від 27 січня 2021 р. не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг;

Інформація щодо чисельності працівників закладу не було надано, але зі слів персоналу було зазначено про 4-х доглядальниць та повара, який залучається погодинно. Під час робочої зміни, яка триває у пансіонаті 14 днів постійно знаходиться три працівники з числа обслуговуючого персоналу (в тому числі один

кухар), які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. Медичний персонал, в тому числі сестра медична, у штаті відсутня, хоча більшість клієнтів пансіонату потребують медичної допомоги.

У працівників закладу відсутні свідоцтва про проходження підвищення кваліфікації за спеціальністю 231 «Соціальна робота».

Заклад для літніх людей розташований в не огороженій одноповерховій будівлі, яка має входи: центральний та другий з виходом на широку терасу у задній двір (тераса не обладнана для прогулянок) (фото 9). Прилегла територія фактично відсутня.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. Під час відвідування з'ясовано, що для підопічних створені належні умови проживання: підопічні забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, триразовим харчуванням (фото 15-16).

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

У пансіонаті забезпечено чотириразове харчування підопічних (фото 10).

Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Зі слів працівників пансіонату, первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, у невідкладних випадках викликається швидка допомога. Згідно умов договору медична допомога підопічним персоналом закладу не надається, лише здійснюється спостереження молодшим медичним персоналом (фото 2-8).

Під час відвідування відбулося спілкування з усіма 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, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 (далі – Державний стандарт) та абзацу другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

2. Мобільні клієнти у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», продовжують перебувати у житлових кімнатах. Не застосовується до них і «Правило двох стів», оскільки частина з них не можуть самотійно без сторонньої

допомоги підвестися з ліжка. Водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

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

3. Під час відвідування з'ясовано, що деякі договори про надання соціальної послуги укладаються не з підопічними, а з їх родичами, у той час, коли за наявною у пансіонаті інформацією всі підопічні є дієздатними особами. Водночас, ФОП не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/піклувальниками підопічних (фото 2-8).

4. Форма договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

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»).

5. Оскільки в закладі соціальні послуги надаються стаціонарно відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, ФОП має забезпечити наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики.

6. У закладі відсутній медичний персонал: зі слів персоналу, вони видають клієнтам ліки, які приносять родичі, та за необхідності звертаються до родичів для забезпечення клієнтам Закладу надання первинної та вторинної медичної допомоги. Жодних супровідних медичних документів щодо лікарських призначень не було надано групі НПІМ під час відвідування. Мешканці закладу фактично є заручниками персоналу і рідних в доступі до медичної допомоги.

7. Разом із тим, під час опитування підопічних і працівників закладу, огляду приміщень, встановлено факти здійснення персоналом закладу медичної допомоги та медичних послуг підопічним (зокрема, контроль/допомога у прийомі лікарських засобів; проведення ін'єкцій), що порушує вимоги п.15 ст.7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» (фото 11).

8. В закладі відсутнє приміщення ізолятора, з метою попередження поширення інфекційних захворювань, 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).

9. 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:

коридори закладу не обладнані поручнями;

у санітарно-гігієнічній кімнаті пансіонату не облаштовані штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом;

окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією (фото 12-13).

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).

10. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» та пункту 2 розділу III і пункту 2 розділу IV Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування або не набули такої здатності, затвердженого Міністерством соціальної політики України 29.02.2016 р. № 198 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, що свідчить про порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства.

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

11. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями.

Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Зі слів персоналу, наявний склад для продуктів поза територією закладу, однак групі НІПМ не повідомили його місце розташування. Отже, такі обставини унеможливили здійснення аналізу на предмет наявності необхідного запасу продуктів харчування для підопічних (фото 18-19).

12. У пансіонаті відсутні добові проби страв, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону.

Клієнти приймають їжу у власних кімнатах у ліжках, що є незручно та негігієнічно, оскільки відсутнє окреме приміщення облаштоване для прийому їжі.

Організація питного режиму в закладі здійснюється неналежним чином, що не забезпечує вільного доступу підопічних до питної води. Зокрема, у кімнатах отримувачів соціальної послуги, в порушення 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 (далі – **Мінімальні норми**), відсутні склянки та графин для питної води, у зв'язку із чим підопічні змушені використовувати пластмасові ємності з-під напоїв (не передбачені для багаторазового використання) (Фото17), або пити воду безпосередньо з-під крану.

13. 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.

14. Моніторинговою групою НПМ виявлено маломобільних підопічних, які не можуть з ліжка самотійно без сторонньої допомоги підвестися, ліжка не обладнано коліщатами, щоб забезпечити лежачим хворим доступ до свіжого повітря або безпечного місця у разі тривоги і такі люди тривалий період не мають можливості бути на свіжому повітрі.

15. Відсутні кнопки виклику персоналу.

16. Порушено права підопічних на вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України): дозвілля клієнтів є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення, читання книжок. Відсутня зона дозвілля, гуртки, умови для зайняття спортом, тощо. За бажанням, підопічні не можуть побути наодинці, усамітнитися та не облаштовано прогулянкового дворику для відпочинку на свіжому повітрі.

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).

17. 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 захист персональних даних (стаття 12 Закону України «Про захист персональних даних»).

18. Під час відвідування з'ясовано, що у закладі встановлено камери відеоспостереження, якими здійснюється відеофіксація перебування підопічних та інших осіб у місцях загального користування, однак відсутні попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другої частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних (фото 14).

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Терехову Олесію Володимировичу (приватний пансіонат «Дім Турботи») забезпечити:

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту;

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;

дотримуватись безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров'я;

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 вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

контроль за організацією харчування підопічних;

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

облаштувати кімнати кнопками виклику персоналу;

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);

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 Коренькова

Додаток

фото 1

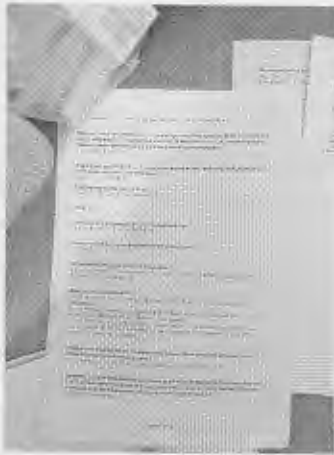


фото 2



фото 3



Фото 4



фото 5



фото 6

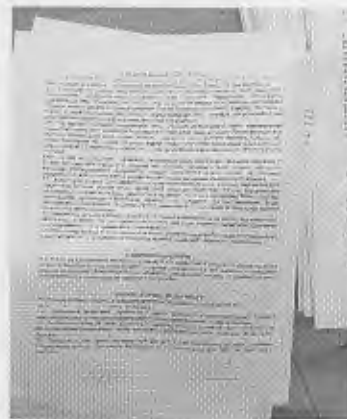


Фото7



фото 8

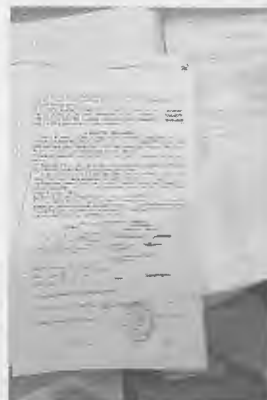


фото 9



фото 10



фото11



фото 12



фото13



фото 14



Фото 15



фото 16

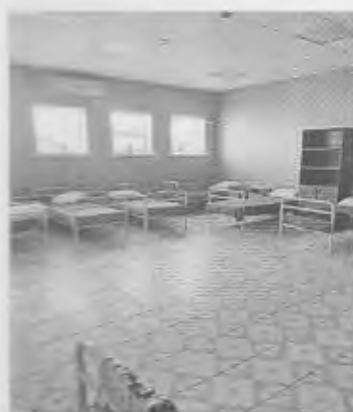


фото 17



Фото18



Фото 19

