



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного геріатричного
пансіонату «В добрі руки»

21.02.2025

м. Харків, 2025

I. ВСТУП

У межах реалізації проекту «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, 21.02.2025 регіональною групою НПМ Харківської області (далі – РГ НПМ) здійснено відвідування приватного геріатричного пансіонату «В добрі руки» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени РГ НПМ:

Деркач Діана Віталіївна, представник громадської організації (керівник РГ НПМ);

Ісянов Антон Русланович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Чоботарська, 23, м. Харків, Харківський район, Харківська область, 61052.

Керівник закладу – фізична особа-підприємець Агаєва Тетяна Валеріївна.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) фізична особа-підприємець Агаєва Тетяна Валеріївна (далі – ФОП).

На виконання вимог Закону України «Про соціальні послуги», заклад зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Діяльність пансіонату, зі слів працівників пансіонату, здійснюється відповідно до Статуту, проте примірник Статуту наданий для ознайомлення не був. Водночас, групі РГ НПМ надані «Правила внутрішнього розпорядку», які, за словами адміністрації закладу, доводяться до підопічних в усному порядку.

Загальна чисельність працівників, які офіційно влаштовані на роботу в пансіонаті – 4 особи, а також, за словами адміністрації. Під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходиться 4 працівники, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. У нічну зміну в пансіонаті знаходяться два працівники.

Надання платних послуг з забезпечення житлом, продуктами харчування, належними лікувальними засобами, догляду осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору утримання (догляду) (далі – Договір), укладеного між ФОП та замовником послуг, а саме – родичем особи похилого віку, попри те, що всі підопічні є дієздатними особами.

Пансіонат розрахований на перебування 25 осіб. На день відвідування у закладі перебували 25 мешканців (4 чоловіків та 21 жінка).

Підопічні проживають у кімнатах від 2 до 4 осіб. Кімнати облаштовані твердим та м'яким інвентарем, у тому числі функціональними ліжками та

столиками для прийому їжі (фото 1, 2). На одну кімнату наявна одна шафа для зберігання речей (фото 3).

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

У пансіонаті забезпечено цілодобовий доступ до питної води. Для прийому їжі створений окремий простір (фото 4-5).

У закладі відсутнє меню, зі слів адміністрації, приготування їжі здійснюється в залежності від того, які продукти наявні або яких страв давно не готували.

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 сімейними лікарями, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженими наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

У закладі у достатній кількості наявні вогнегасники, які своєчасно повірені. Крім того, 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 8, 9).

Пансіонат розташований у двоповерховому приватному орендованому будинку, який має дві входні зони (фото 10). Територія закладу огорожена, вхід і вихід з території здійснюється через ворота.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 16 підопічними.

Скарг на жорстоке поводження з боку персоналу від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 11.12.2023, за результатами якого виявлено порушення прав:

- на життя та безпеку;
- на свободу та особисту недоторканність;
- прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- на повагу до приватного та сімейного життя;
- на вільний розвиток своєї особистості;
- на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства;
- на інформацію.

РГ НПМ не зафіксувала виконання наданих рекомендацій за результатом попереднього візиту. Частково виконана рекомендація щодо правової

поінформованості підопічних та дотримання права на інформацію – у вільному доступі розміщені контакти та способи звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

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 другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

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

2. У порушення пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 №772 (далі – Типове положення), житлові кімнати для двох і більше осіб облаштовано ширмами для забезпечення приватності під час переодягання та проведення санітарно-гігієнічних процедур.

3. На території закладу здійснюється відеоспостереження без розміщення інформаційних попереджень про його ведення. Відсутність відповідного повідомлення позбавляє осіб можливості бути поінформованими про фіксацію їх дій та є порушенням права на приватність.

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

4. Не всі приміщення закладу у повній мірі пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

у коридорах житлового корпусу відсутні горизонтальні поручні з обох боків для полегшення пересування маломобільним особам;

заклад не обладнано підйомниками;

верхня і нижня сходинка сходового маршу не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходінок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 11).

5. Не у всіх житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних наявні кнопки виклику персоналу, що призводить до неможливості екстреного надання медичної допомоги та швидкого реагування у разі коли ліжковий хворий потребує допомоги персоналу.

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

6. Під час відвідування з'ясовано, що договори утримання (догляду) укладаються не з підопічними, а з їх родичами, у той час, коли всі мешканці закладу є дієздатними особами. До того ж форма 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 достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, житло (стаття 48 Конституції України).

7. У відповідності до підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності для організації харчування надавач соціальних послуг отримує експлуатаційний дозвіл або реєструє потужності з виробництва та/або обігу харчових продуктів відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (далі – Закон).

У разі залучення інших суб'єктів господарювання до постачання готової продукції такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами Закону і документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів (експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ).

Організація харчування підопічних у пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями.

8. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування в пансіонаті зберігаються в холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону.

Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення продуктів харчування (фото 6), що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми.

Також групою НПМ встановлено, що поряд із харчовими продуктами у холодильнику зберігаються медичні препарати та інші непродовольчі матеріали (фото 7), що не відповідає вимогам чинного законодавства.

9. Під час конфіденційного спілкування підопічні неодноразово скаржилися на низьку якість харчування. Раціон підопічних здебільшого складається з каш. За словами підопічних, у меню практично відсутні м'ясо.

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

10. Статтею 23 Конституції 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.

Дозвілля мешканців пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення, що не відповідає вимогам пункту 4 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.03.2020 № 772, яким передбачено, що забезпечення створення денної зайнятості підопічних (заняття творчістю, культурно-дозвіллієві заходи, працетерапія тощо) є одним з основних завдань закладу.

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства (Закон України «Про соціальні послуги», Державний стандарт).

11. Усупереч 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 зазначені 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.

Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40, 57, 59 Конституції України).

12. На першому поверсі пансіонату розміщено інформаційний стенд, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення.

Окрім того, для забезпечення права на ефективні засоби правового захисту на стендах має зазначатися актуальна контактна інформація щодо центрів надання безоплатної правничої допомоги та адвокатів, які включені до Реєстру

адвокатів та надають безоплатну вторинну правничу допомогу, оскільки мешканці закладу відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», визначені суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу.

Зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Агасвій Тетяні Валеріївні, яка здійснює господарську діяльність у пансіонат приватної форми власності «В добрі руки») забезпечити:

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

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

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

дотримання вимог державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

організацію денної зайнятості підопічних з урахуванням стану здоров'я та їх бажання;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права клієнтів, а також номери телефонів гарячих ліній.

Додаток: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

**Керівник регіональної групи НПМ
в Харківській області**



Діана ДЕРКАЧ

Фотоматеріали



Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7

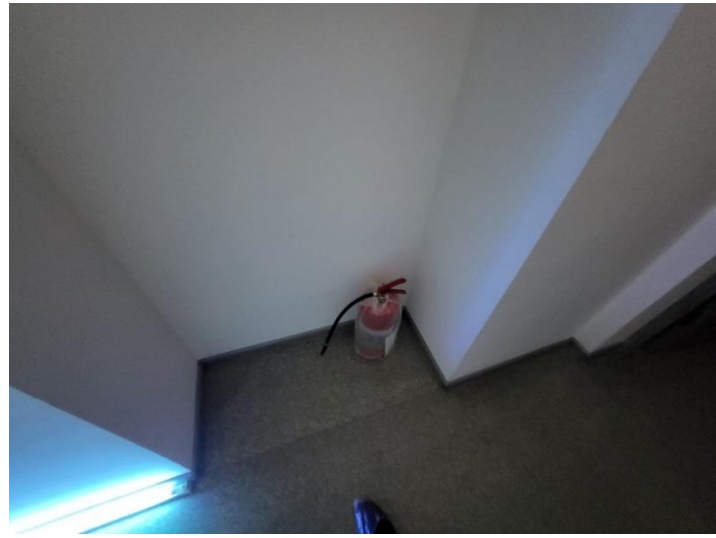


Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11