



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового
перебування/проживання комунального закладу «Городищенський центр
надання соціальних послуг» Городищенської міської ради**

27.03.2024

м. Черкаси, 2024 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», 27.03.2024 групою НПМ здійснено відвідування відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Тептюк Максим Петрович, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Черкаській області (керівник групи НПМ);

Строкань Сергій Ігоревич, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Шваля Костянтин Вадимович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Проценко Людмила Петрівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Керівництво комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради:

Директор – **Буджерлак Людмила Вадимівна**;

Заступник директора – **Бенюх Юлія Володимирівна**;

Завідувач відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради - **Назаренко Тетяна Анатоліївна**.

Комунальний заклад «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради (далі – Центр, заклад, установа) є комплексним закладом соціального захисту населення, структурні або відокремлені (територіальні) підрозділи якого провадять соціальну роботу та надають соціальні послуги особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Центр утворюється, реорганізовується та ліквідується в порядку, передбаченому законодавством Городищенською міською радою (далі - засновник) з урахуванням потреб територіальної громади.

Місцезнаходження Центру: вул. Героїв Чорнобиля, буд. 15, м. Городище, Черкаська обл.

Місцезнаходження відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання Центру: пр. Н. Левицького, буд. 2, с. Валява, Черкаський р-н, Черкаська обл.

Методичний та інформаційний супровід діяльності центру забезпечує Черкаський обласний центр соціальних служб.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, іншими нормативно-правовими актами з питань надання соціальних послуг, а також Положенням про комунальний заклад «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради, яке затверджене рішенням міської ради від 20.12.2023 № 37-9/8 (далі – Положення про Центр).

Основною метою діяльності Центру є проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення, а також надання особам/сім'ям комплексу соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до класифікатора соціальних послуг, затвердженого Міністерством соціальної політики України (далі – Мінсоцполітика), з метою мінімізації або подолання таких обставин.

Центр з урахуванням потреб у соціальних послугах, визначених у територіальній громаді, надає такі соціальні послуги: догляд вдома, догляд стаціонарний; соціальна адаптація; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; представництво інтересів; посередництво; соціальна профілактика; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; інформування; інші послуги.

Для надання соціальних послуг у Центрі утворено зокрема, відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання (надання соціальних послуг стаціонарного догляду, підтриманого проживання, паліативного догляду, притулку громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, особам, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування, бездомним та іншим вразливим групам населення).

Пунктом 8 Положення про Центр визначено, що положення про структурні підрозділи Центру затверджуються директором Центру та погоджуються засновником.

Відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання (далі – Відділення) розраховане на 25 осіб.

Територія Відділення огорожена та доглянута. На території закладу розташовано альтанку та декілька лавочок для підопічних.

У стаціонарному відділенні, на день відвідування проживали 24 підопічних (17 жінок та 7 чоловіків), з них 4 особи з інвалідністю, 2 внутрішньо переміщені особи, 8 - ветерани війни, 12 - особи похилого віку. Із загальної кількості підопічних, які перебувають в закладі - 8 осіб, що не здатні до самообслуговування.

Згідно зі штатним розписом у Відділенні затверджено 13,5 штатних одиниць: завідувач відділенням – 1, сестра медична – 1, 2 - кухаря, 0,5 - машиніст

із прання і ремонту спецодягу, 6 - молодших медичних сестер з догляду за хворими, 3 - машиніст котельні (кочегар) (сезонна робота). Фактично працює - 14 осіб.

У робочу зміну у відділенні догляд за підопічними здійснюють дві особи з молодшого медичного персоналу, під час нічної зміни – 1 особа.

Житлові приміщення обладнано пожежною сигналізацією, вогнегасниками, водопроводом, опалення здійснюється з власної котельні. На поверсі також розташований харчоблок з їдальнею та коморою, складські та господарські приміщення (фото 2, 3, 4).

Підопічні проживають в кімнатах від 1 особи до 4 осіб. Для підопічних обладнана одна санітарна кімната з душем та два роздільних санвузла (фото 5, 6, 7, 8, 9).

Відеоспостереженням заклад не обладнаний.

З кожним підопічним укладено договір про надання соціальних послуг.

Підопічні забезпечуються чотириразовим харчуванням. Вартість харчування одного підопічного на добу в середньому становить 96 гривень. Загальна сума вартості медикаментів на одного підопічного на добу становить 2 гривні.

Вартість утримання одної особи на 2024 рік становить 12 608,00 грн в місяць.

У Відділенні наявні 7 крісел колісних та 7 ходунків.

Члени групи НПМ здійснили конфіденційне спілкування з усіма підопічними, ознайомились з особовими справами отримувачів соціальних послуг, оглянули житлові та допоміжні приміщення, медичний кабінет, санвузол та харчоблок.

Скарг на неналежне поводження, застосування жорстоких або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання, 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 Відділенні відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних 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». У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Задля забезпечення права на життя та безпеку підопічних доцільно розглянути можливість створення на території закладу фортифікаційних споруд як найпростіших укриттів, у тому числі, що здійснюється без процесу будівництва шляхом зведення тимчасових споруд з бетонних та залізобетонних будівельних конструкцій з урахуванням Вимог щодо утримання та експлуатації захисних споруд цивільного захисту, затвердженим наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579, Державних будівельних норм В.2.2-5:2023 «Захисні споруди цивільного захисту», затверджених наказом Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України від 10.08.2023 № 702.

Порушено право на свободу від катувань і жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 28 Конституції України, стаття 15 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

2. У коридорі та приміщеннях Відділення, де перебувають підопічні, що не здатні до самообслуговування, наявний стійкий їдкий запах, що свідчить про недотримання санітарно-гігієнічних заходів по догляду за підопічними. Такі умови перебування у Відділенні та такий догляд принижує людську гідність та є неприпустимим.

3. Під час відвідування встановлено, що 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. Ведення Журналу травматизму дозволить вести ефективний облік та контроль за випадками отримання підопічними травмувань, та підтвердить належне та оперативне реагування та вжиття відповідних медичних заходів персоналом установи.

4. Статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання визначені такі стандарти:

до програм підготовки персоналу мають бути внесені навчальні матеріали та інформація про права осіб з інвалідністю, навчання щодо застосування фізичного обмеження, про заборону катувань та інших видів неналежного поводження;

до посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу внесена заборона катування, відповідно до вимог Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

Однак до затверджених посадових інструкцій медичних працівників закладу не включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких,

нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження чи покарання.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України, статті 283 та 284 Цивільного кодексу України).

5. Штатним розписом установи передбачено наявність у відділенні штатної посади сестри медичної вищої категорії. Посади лікаря та посада сестри медичної з дієтичного харчування відсутні, що не відповідає вимогам Типового штатного нормативу чисельності працівників територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), затвердженого наказом Мінсоцполітики від 12.07.2016 № 753.

6. Відвідуванням встановлено, що закладом не отримано ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики та не укладено договір із закладом охорони здоров'я для надання медичної допомоги підопічним. Разом із тим, під час опитування підопічних і працівників закладу, огляду приміщень та аналізу внутрішньої документації відділення встановлено факти здійснення персоналом відділення медичної допомоги та медичних послуг підопічним (зокрема, контроль/допомога у прийомі лікарських засобів), що порушує вимоги пункту 15 частини першої статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності».

7. У порушення абзацу четвертого пункту 1 розділу VIII Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 29.02.2016 № 198, закладом не забезпечується спостереження за станом здоров'я та організація надання медичної допомоги особам, у тому числі відповідно до призначень лікарів. У медичній документації підопічних Відділення 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.

8. Під час проведення відвідування закладу група НПМ поспілкувалась із підопічною К., яка є незрячою та у якої ампутована кінцівка. При спілкуванні підопічна скаржилася на біль та свербіж в нозі, при огляді на якій наявні видимі ураження шкірного покриву (фото 13, 14). Під час ознайомлення з медичною документацією з'ясовано, що підопічна К. проходила стаціонарне лікування в комунальному некомерційному підприємстві «Городищенське медичне об'єднання» Городищенської міської ради у період з 21.06.2023 до 04.07.2023. Після цього в медичній документації жодних записів щодо здійснення лікарями її оглядів для моніторингу стану здоров'я не має.

Бездіяльність працівників Відділення та незабезпечення належної медичної допомоги підопічній К. може бути розцінена як жорстоке або таке, що принижує гідність, поводження або покарання у розумінні статті 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод.

9. У порушення вимог 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), у всіх житлових кімнатах не облаштовано кнопки виклику персоналу, що може призвести до несвоєчасного надання медичної допомоги.

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

10. В окремих житлових кімнатах на стінах і біля вікон наявна чорна пліснява (фото 10, 11, 12).

11. Під час відвідування встановлено, що у частині житлових кімнат не дотримано норм площі на одного підопічного. Згідно із пунктом 6.1.1.1 ДБН В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» (далі - ДБН В.2.2-18:2007) - для осіб, спроможних самостійно пересуватися, і для користувачів крісел колісних з розрахунку не менше 8 м² і 10 м² на одну особу відповідно, але не менше 10 м² і 12 м² - в одномісних кімнатах; для ліжкових хворих - не менше 8 м² на одну особу, але не менше 9 м² - в одномісних кімнатах.

12. М'який інвентар яким користуються підопічні, зокрема, подушки, перебувають в неналежному стані і потребують заміни, оскільки втратили свої функціональні якості.

Пунктом 11 Порядку забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших окремих категорій населення і виплати грошової компенсації вартості за самостійно придбані технічні та інші засоби реабілітації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 362 передбачено, що особи з інвалідністю забезпечуються ліжками з ручним регулюванням або з електричним регулюванням та протипролежневими матрацами. Натомість у Відділенні жоден підопічний, що не здатний до самообслуговування не забезпечений протипролежневим матрацом.

13. Для підопічних не створені належні соціально-побутові умови для проживання, зокрема наявні порушення в організації харчування: не забезпечується право мешканців на якісне харчування з урахуванням стану здоров'я. Відсутнє двотижнєве перспективне меню. Крім того, не забезпечено наявність дієтичного харчування. Також не здійснюється контроль за дотриманням натуральних добових норм харчування відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства праці та соціальної політики».

14. У порушення 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, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015

№ 857 (далі – Мінімальні норми), в кімнатах відсутні шафи для одягу та кількість стільців, у переважній більшості кімнат, не відповідає кількості підопічних, які там проживають.

15. Житлові кімнати підопічних, допоміжні приміщення, та приміщення харчоблоку потребують проведення ремонту, оскільки знаходяться у незадовільному санітарному стані (фото 2, 3, 15, 16).

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (статті 9, 18 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, стаття 25 Закону України «Про психіатричну допомогу»).

16. У пункті 5 Принципу ООН щодо осіб похилого віку «Незалежність» зазначено: «люди похилого віку повинні мати можливість жити в умовах, які безпечні і можуть бути адаптовані до особистих нахилів і змінюваних можливостей». У статті 9 Конвенції про права осіб з інвалідністю вказано про необхідність створювати умови особам з інвалідністю для ведення незалежного способу життя й усебічної участі у всіх аспектах життя. Для цього необхідно вживати належних заходів для забезпечення особам з інвалідністю доступу на рівні з іншими до фізичного оточення, до транспорту, до інформації та зв'язку, а також до інших об'єктів і послуг. Ці заходи, які включають виявлення й усунення перепон і бар'єрів, що перешкоджають доступності, повинні поширюватися, зокрема: на будинки, дороги, транспорт й інші внутрішні та зовнішні об'єкти.

Однак, у Відділенні не забезпечено архітектурної доступності та універсального дизайну. На сходах не нанесено тактильні стрічки. Міжкімнатні пороги, неможливо самотійно подолати людині, що користується кріслом колісним. Це не відповідає пункту 6.2.6 Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), де зазначено, що «внутрішні дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За необхідності влаштування порогів їх висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,02 м».

17. Приміщення Відділення є недостатньо пристосованими для забезпечення потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018.

18. Приміщення Відділення не обладнані засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації для осіб із порушенням зору. Будівля Відділення не оснащена попереджувальними контрастними смугами, повністю відсутні тактильні елементи доступності, що порушує вимоги ДБН В.2.2-40:2018. Відповідно до пункту 11.9 ДБН В.2.2-40:2018 санітарно-гігієнічні приміщення повинні бути обладнані тривожною сигналізацією. Кнопка сигналізації повинна передбачати можливість користування нею людиною, яка сидить у кріслі колісному (на унітазі або користується душем, яка впала і або лежить в будь-якому місці на підлозі). У той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях Відділення тривожна сигналізація відсутня.

Порушення права на повагу до приватного і сімейного життя (стаття 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 32 Конституції України, статті 14 та 22 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

19. У порушення вимог пункту 35 Типового положення, у житлових кімнатах закладу де перебуває більше 2-х осіб відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур підопічних.

Ліжка підопічних розташовані впритул одне до одного (фото 5).

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

20. 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. При цьому не проводиться реабілітація підопічних з метою їх соціально-психологічної підтримки та не забезпечено організованої денної зайнятості (заняття творчістю, дозвілля тощо) з урахуванням їхнього стану здоров'я та бажання (Методичні рекомендації щодо організації працетерапії для громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в закладах/установах системи соціального захисту населення, затверджених наказом Мінсоцполітики від 26.11.2018 № 1778). У Відділенні відсутня окрема кімната для відпочинку підопічних, релігійний куточок, кімната для побачень з рідними.

Інші порушення.

21. Пунктом 8 Положення про Центр визначено, що положення про структурні підрозділи Центру затверджуються директором Центру та погоджуються засновником. Водночас, надана групі НПМ копія Положення про відділення надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання, затверджена директором закладу від 04.01.2021, проте не погоджена засновником.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ:

1. Національній соціальній сервісній службі:

вжити, у межах компетенції, заходів спрямованих на припинення та усунення виявлених порушень, зокрема організувати та провести перевірку дотримання вимог законодавства під час надання соціальних послуг у відділенні надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради Черкаської області.

2. Черкаській обласній військовій адміністрації:

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;

забезпечити контроль за додержанням прав підопічних у відділенні надання соціальних послуг в умовах цілодобового перебування/проживання комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради Черкаської області.

3. Городищенській міській раді забезпечити:

контроль за усуненням порушень виявлених в ході відвідування відділення;

розглянути можливість додаткового фінансування закладу з метою усунення недоліків, викладених у звіті;

облаштування в закладі укриття з урахуванням вимог чинного законодавства.

4. Директору комунального закладу «Городищенський центр надання соціальних послуг» Городищенської міської ради:

облаштувати укриття відповідно до вимог чинного законодавства та дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «повітряна тривога»;

укомплектувати штат стаціонарного відділення посадами лікаря та сестри медичної з дієтичного харчування відповідно до норм чинного законодавства;

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

забезпечити створення та ведення журнал травматизму;

забезпечити контроль за додержанням санітарно-гігієнічних заходів у приміщеннях Відділення;

забезпечити дотримання права на охорону здоров'я та медичну допомогу, право осіб з інвалідністю на реабілітацію, зокрема цілодобовий медичний нагляд;

забезпечити підопічних медичними або функціональними ліжками, а також протипролежневими матрацами;

забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають підопічні, що не здатні до самообслуговування, ширмами;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування закладом на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;

усунути в приміщенні стаціонарного відділення плісняву;

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

забезпечити організацію раціонального, збалансованого харчування особам, які потребують дієтичного харчування та здійснювати контроль за

безпечністю та якістю продуктів харчування відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»;

забезпечити організацію культурно-дозвіллевих заходів та урізноманітнити денну зайнятість підопічних з урахуванням стану здоров'я та їх бажання;

внести зміни до посадових інструкцій (функціональних обов'язків) персоналу інформацію про заборону катування, відповідно до вимог Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання.

Додаток: фотоматеріали на 5 арк.

Керівник групи НПМ

**Представник Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини у Черкаській області**



Максим ТЕПТЮК

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3

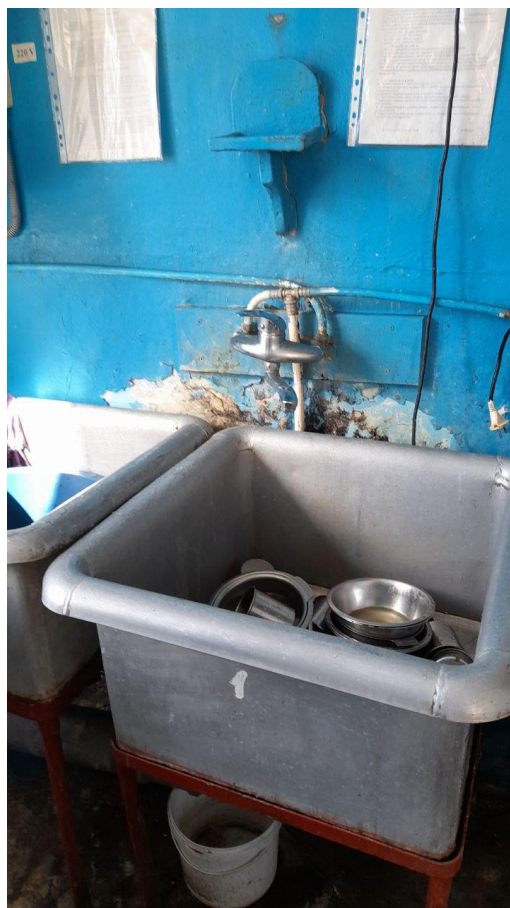


фото 4



фото 5



фото 6



фото 7



фото 8



фото 9



фото 10



фото 11



фото 12



фото 13



фото 14



фото 15



фото 16

