



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату
«В добрі руки»**

11.12.2023

м. Харків, 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, видів поводження та покарання, на підставі статей 13, 19¹, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 11.12.2023 здійснено відвідування приватного геріатричного пансіонату «В добрі руки» (далі – пансіонат, заклад), господарську діяльність в якому здійснює ФОП Агаєва Тетяна Валеріївна.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Червякова Оксана Вікторівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Харківській області – керівник групи НПМ;

Бохвалов Андрій Михайлович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Куксов Віталій Вікторович, представник громадської організації.

Загальні положення

Пансіонат знаходиться за адресою: вул.Чеботарська, б. 23, м. Харків, Харківська обл., 61052.

Відвідування закладу здійснюється вперше.

Заклад розрахований на перебування 25 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 14 осіб (10 жінок та 4 чоловіка), з яких усі дієздатні. 1 особа належить до маломобільних груп населення.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Агаєва Тетяна Валеріївна (далі – ФОП), реєстраційний номер облікової картки платника податків 3402601365, функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 96.03 Організація поховань і надання суміжних послуг. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 81.30 Надання ландшафтних послуг; 47.19 Інші види роздрібної торгівлі; 96.09 Надання інших індивідуальних послуг, н.в.і.у; 46.19 Діяльність посередників у торгівлі товарами широкого асортименту; 49.31 Пасажирський наземний транспорт міського та приміського сполучення; 49.39 інший пасажирський наземний транспорт н.в.і.у; 49.41 Вантажний автомобільний транспорт; 49.42 Надання послуг перевезення речей (переїзду); 52.29 Інша допоміжна діяльність у сфері транспорту; 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування; 56.21 Постачання готових страв для подій; 56.30 обслуговування напоями; 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового

розміщування; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Діяльність пансіонату, зі слів Агаєвої Т.В., здійснюється відповідно до Статуту, проте примірник Статуту наданий для ознайомлення не був.

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.

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

Загальна чисельність працівників закладу складає 4 особи. Під час денної зміни у пансіонаті постійно знаходиться 3 працівника, які надають допомогу в обслуговуванні клієнтів. В нічну зміну в пансіонаті знаходиться один працівник.

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

Клієнти, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів.

Під час відвідування з'ясовано, що для клієнтів створені наступні умови проживання: забезпечені чистою постільною та натільною білизною, верхнім одягом, чотириразовим харчуванням, у тому числі дієтичним, що забезпечується власними потужностями. Для харчування створено окремий простір. (фото 11, 12).

У пансіонаті забезпечено безперешкодний доступ до питної води.

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.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. В житлових кімнатах чисто. Сторонні неприємні запахи відсутні. Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур. (фото 13, 14).

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 5-8).

У закладі наявні журнали реєстрації інструктажів з питань пожежної безпеки, проте відсутні журнали охорони праці та цивільного захисту населення, журнали обліку вогнегасників на об'єкті.

У закладі, як було зазначено вище, відсутні статут/положення про пансіонат, що унеможлиблює ознайомлення клієнтів та їх родичів з діяльністю закладу. Водночас, наявні «Правила внутрішнього розпорядку».

Під час відвідування відбулося спілкування з 14 клієнтами та з 3 працівниками закладу. Скарг на неналежне поведіння персоналу, догляд, умови проживання, якість харчування від клієнтів не надходило.

Заклад для літніх людей розташований в огороженому двохповерховому приватному орендованому будинку, який має дві вхідні зони. (фото 1).

Територія закладу огорожена, вхід і вихід з території здійснюється через ворота. Приміщення загальною площею 339,2 м². яке складається з приміщення першого поверху площею 192,9 м². та приміщення другого поверху площею 146,3 м².

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). Найближче укриття – станція метро «Центральний ринок», що розташоване в 300 метрах від пансіонату.

2. Маломобільні клієнти у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога!» продовжують перебувати у житлових кімнатах. До останніх, зі слів працівників Закладу, застосовується «Правило двох стін». Невиконання зазначених вимог порушує право підопічних на життя, оскільки укриття закладу не підготовлено для його належного використання в умовах воєнного стану.

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 договори утримання (догляду) укладаються не з клієнтами, а з їх родичами, у той час, коли всі клієнти закладу є дієздатними особами. Водночас ФОП при укладанні договорів не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішень суду про призначення їх опікунами/піклувальниками. 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 прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю).

4. Пансіонат не в повній мірі пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що порушує вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме: заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, коридори закладу не обладнані поручнями. Водночас, верхня і нижня сходинка сходового маршу промарковані та контрастують у відношенні до інших сходінок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу. Вхідна група обладнана пандусом. (фото 2-4).

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

5. 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.

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

6. 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 клієнтів 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-дозвіллеві 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).

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

8. У закладі відсутні стенди з інформацією про права клієнтів, 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, безоплатної правової допомоги, Національної поліції тощо). Також відсутня інформація про надавача послуг, правила внутрішнього розпорядку та ін.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Агаєвій Тетяні Валеріївні (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;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога!»;

дотримання вимог ДБН 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;

організувати денну зайнятість 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.

Додатки: фотоматеріали до звіту на 7 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НПМ
представник Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини у Харківській області**

Оксана ЧЕРВЯКОВА

Фотознімки отримані за результатами відвідування

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

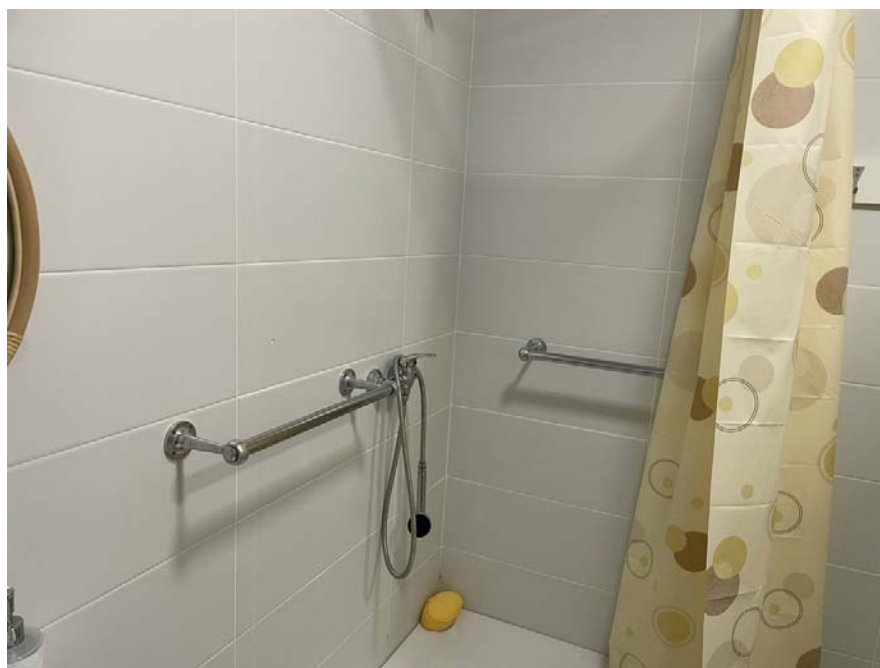


Фото 10

13



Φoto 11



Φoto 12

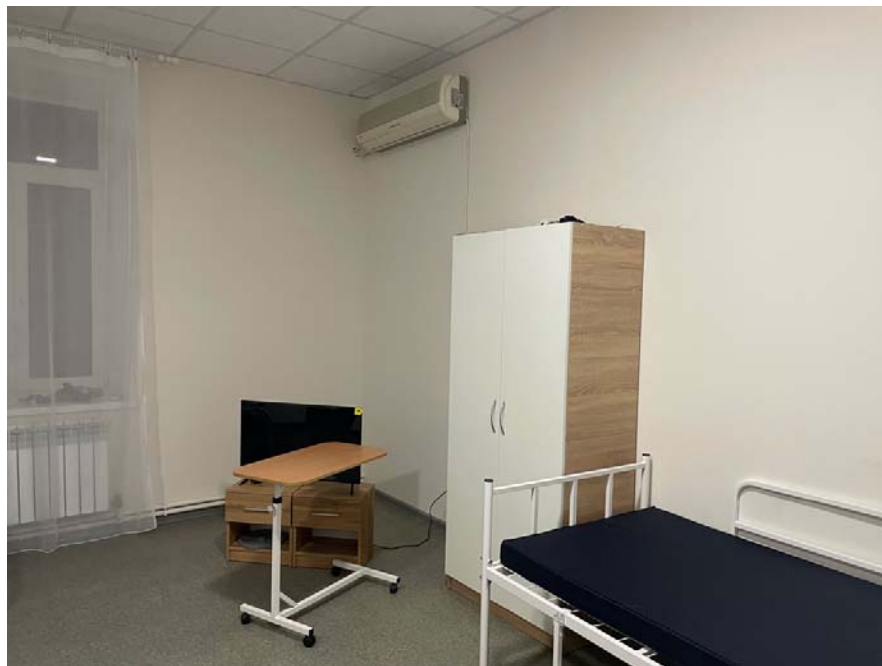


Фото 13

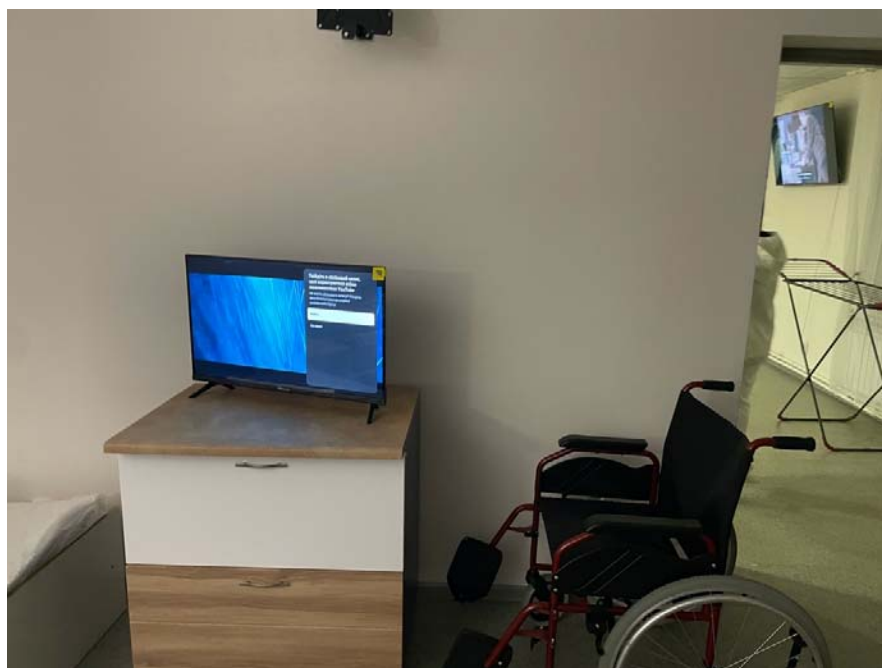


Фото 14