



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку міста
Хмельницького

12.02.2025

м. Хмельницький, 2025

I. ВСТУП

У межах реалізації проєкту «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, 12.02.2025 регіональною групою НППМ Хмельницької області (далі – РГ НППМ) здійснено повторне відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку міста Хмельницького (далі – заклад, пансіонат).

Відвідування здійснювали члени РГ НППМ:

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації (керівник РГ НППМ);

Касянюк Алла Анатоліївна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Соборна, 67/1, м. Хмельницький, 29000.

Заклад діє на підставі Положення про пансіонат, яке затверджено наказом фізичної особи-підприємця Кузьменка Дмитра Юрійовича (далі – ФОП) від 27.10.2023 № 2.

Під час відвідування з'ясовано, що пансіонат входить до мережі приватних пансіонатів України «Турбота улюблених», керівником якого відповідно до виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) є фізична особа-підприємець Кузьменко Дмитро Юрійович. Згідно з даними виписки ЄДР, яка знаходиться на інформаційному стенді пансіонату, основним видом діяльності ФОП є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів». Окрім того, ФОП здійснює діяльність згідно КВЕД: 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»; 88.10 «Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів».

Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі Договору про надання соціальних послуг на користь третьої особи (далі – Договір), відповідно до якого предметом договору є надання соціальної послуги підопічному із стаціонарного догляду, оплата за яку покладається на Замовника (член родини підопічного, або особа, що забезпечує догляд і допомогу підопічному, який втратив здатність до самообслуговування і потребує соціальної послуги).

Пансіонат розташований у огороженому двоповерховому будинку (фото 1). Для прогулянок та відпочинку підопічних на свіжому повітрі облаштована прилегла територія, на якій встановлено лави.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також наявні засоби первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

Заклад розрахований на перебування 65 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебували 59 осіб, із яких 30 – ліжкові хворі. Дві особи, які відповідно до документів отримують соціальну послугу стаціонарного догляду в пансіонаті, на день відвідування перебували в закладі охорони здоров'я.

У пансіонаті спільно проживають підопічні різної статі – 42 жінки та 17 чоловіків, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

Загальна чисельність працівників закладу складає 19 осіб. Під час робочої зміни у пансіонаті перебувають 8 працівників з числа обслуговуючого персоналу (з яких 6 санітарок та одна медична сестра, кухар), які цілодобово здійснюють догляд за підопічними, а також адміністратор.

Відвідування здійснювалось у присутності керуючої пансіонатом (адміністратор) – Ярмоленко Сніжани Гнатівни.

Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 10 до 14 тис. грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

На кожного підопічного в пансіонаті ведеться особова справа та індивідуальний план надання соціальної послуги стаціонарного догляду, що є невід'ємною частиною Договору.

Персонал пансіонату допомагає у дотриманні підопічними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими. При необхідності надання медичної допомоги персонал пансіонату зв'язується з родичами/близькими підопічного та здійснює виклик екстреної медичної допомоги.

З метою забезпечення мобільної медичної допомоги підопічним пансіонату ФОП укладено із некомерційним підприємством «Подільський Центр медичної допомоги» громадської організації «Сілиця - Кластер» 20.12.2023 договір за № 20/122023 про співробітництво та надання медичних послуг.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу в шафі біля робочого місця адміністратора закладу в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень лікаря. Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські препарати, які вони приймають, медсестра закладу розносить по палатах за графіком відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується з родичами/близькими підопічного.

У закладі організовано чотириразове харчування.

Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

Кімнати закладу розраховані на проживання від однієї до семи осіб.

Персоналом закладу забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 22 підопічними та 4 працівниками закладу. Підопічні під час відвідування мали доглянутий зовнішній вигляд, були відкриті та зацікавлені в спілкуванні. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 19.06.2024, за результатами якого виявлено порушення прав підопічних:

- на життя та безпеку;
- на свободу та особисту недоторканність;
- на охорону здоров'я та медичну допомогу;
- на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, житло;
- на доступність, зокрема для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду;
- 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;
- на вільний розвиток своєї особистості.

За результатами попереднього відвідування НПМ фізичній особі-підприємцю вносились такі рекомендації:

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги у формі, передбаченій чинним законодавством;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, зокрема здійснити пошук поблизу пансіонату іншої захисної споруди, яку можна використати для укриття підопічних та персоналу під час оголошення повідомлень про загрозу виникнення надзвичайних ситуацій;

забезпечити контроль за використанням лікарських засобів;

вжити заходів щодо облаштування приміщення для ізоляції інфекційно хворих підопічних з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території пансіонату;

забезпечити внесення відомостей про діяльність пансіонату до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

приведення діяльності закладу у відповідність до положень Закону

України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності), 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), вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та вимог чинного законодавства;

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

забезпечити контроль за організацією харчування підопічних пансіонату;

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

вжити заходи щодо 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);

забезпечити створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя.

Станом на 12.02.2025 року адміністрацією закладу порушення виявлені під час попереднього відвідування не усунуто.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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

1. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги» договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником. Під час ознайомлення з документацією пансіонату виявлено, що Договори укладаються із замовниками послуг (член родини підопічного, інша особа, яка здійснює оплату послуг), що суперечить вимогам наказу Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, яким затверджено Типовий договір про надання соціальних послуг. При цьому, адміністрація пансіонату не вимагає від замовників послуг документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог статті 237 Цивільного Кодексу України. Відтак підстави для підписання договорів третіми особами у пансіонаті відсутні.

При конфіденційному спілкуванні з підопічними закладу групі НПМ було повідомлено двома особами, що вони в закладі перебувають всупереч їх волі. Тобто до пансіонату привезли їх близькі, які не можуть здійснювати за ними

догляд і постійно перебувати з ними. Дані особи дійсно потребують стороннього догляду і не здатні до самообслуговування. Ознайомившись з документацією, встановлено, що договори підписані онуками підопічних на користь осіб, які перебувають в пансіонаті. Документів, які б свідчили про згоду на перебування в закладі, відсутні, а також відсутні документи, які дають право діяти в інтересах підопічних.

2. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребує від родичів підопічних копії паспортів та ідентифікаційних кодів самих родичів. Документи зберігаються разом із підписаним Договором, не маючи письмової згоди на збір, обробку та використання персональних даних (оскільки зберігаються копії документів, що містять персональні дані родичів), що є порушенням Закону України «Про захист персональних даних».

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

3. У ході відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутня захисна споруда (укриття), яка має забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі оголошення повітряної тривоги або обстрілів, що не відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII Державного стандарту, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

При цьому, на цокольному поверсі, яке могло б бути облаштоване як укриття, розміщені кухня та кімната для зберігання продуктів та іншого інвентарю. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

4. Окрім того, підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», продовжують перебувати у житлових кімнатах, в тому числі на другому поверсі, що унеможливорює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки частина з них не здатна самотійно, без сторонньої допомоги, підвестися з ліжка.

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

5. Відповідно до пункту 1 розділу VIII Державного стандарту зміст соціальної послуги стаціонарного догляду передбачає спостереження за станом здоров'я та організацію надання медичної допомоги, у тому числі відповідно до призначень лікарів. Утім у пансіонаті не ведуться листки призначень лікарських препаратів підопічним, тому не можливо встановити, чи підопічні пансіонату отримують в повному обсязі призначені їм

ліки/лікування.

6. Під час вибіркової перевірки медичних препаратів виявлено, що у пансіонаті використовують для лікування та надання невідкладної медичної допомоги лікарські засоби, термін придатності яких минув.

7. У пансіонаті порушено вимоги Заходів та засобів щодо попередження інфікування при проведенні догляду за пацієнтами, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 03.08.2020 № 1777, які обов'язкові для всіх закладів, що надають соціальні послуги незалежно від форми власності та підпорядкування. Зокрема у закладі не облаштовані окремі приміщення для ізоляції осіб з інфекційними захворюваннями, що порушує вимогу щодо забезпечення належних умов для своєчасної ізоляції таких осіб і попередження поширення інфекцій серед підопічних та персоналу.

8. Зі слів адміністратора, медичні маніпуляції (внутрішньом'язеві ін'єкції) в закладі проводить медична сестра, яка перебуває на змінні. Надання даних послуг може здійснюватися за наявності ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема сестринська справа) відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 18. Дана ліцензія в закладі відсутня.

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

9. Працівниками закладу проводяться гігієнічні процедури підопічним у присутності інших мешканців кімнати, не використовуючи при цьому ширми. Більш того, використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності та не відповідає пункту 2 розділу VIII Державного стандарту.

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

10. Групою НПМ виявлено перенаселення в окремих житлових кімнатах, що є порушенням норм житлової площі на особу (8-10 м²), та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007) (фото 2).

11. Здійснення санітарно-гігієнічних заходів підопічним, які проживають на другому поверсі закладу, здійснюється в їх житлових кімнатах, оскільки на поверсі відсутня санітарно-гігієнічна кімната.

12. Через недостатню кількість столів, приліжкових столиків та стільців підопічні змушені здійснювати прийоми їжі за приліжковими тумбочками або лежачи, що є незручно та негігієнічно.

13. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі і зберігаються в холодильних камерах з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 3).

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

14. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме: будинок не обладнано підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних груп населення, які проживають на другому поверсі пансіонату, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом; коридори не обладнані поручнями для зручності пересування; у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату також відсутні поручні поряд з унітазом; сходи не мають відповідного контрастного маркування у відношенні до інших сходинок сходового маршу (фото 4, 5).

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).

15. Всупереч вимогам статті 15 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 за № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» ФОП не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг. Водночас, за повідомленням адміністратора пансіонату, вживались відповідні заходи, зокрема збір відповідної документації з метою внесення ФОП до відповідного Реєстру.

16. Відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» складаються індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду. Однак під час вибіркового опрацювання особових справ підопічних встановлено, що не у всіх планах визначена оцінка індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, 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).

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 та правила внутрішнього розпорядку.

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

18. Статтею 23 Конституції України 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, дозволення підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення. В закладі відсутня бібліотека, немає умов для зайняття спортом.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Кузьменку Дмитру Юрійовичу, який здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку у місті Хмельницькому:

забезпечити внесення відомостей про діяльність пансіонату до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

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

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

вирішити питання щодо облаштування укриття для підопічних та працівників закладу у разі виникнення надзвичайної ситуації;

привести у відповідність Договір, який укладається у пансіонаті про надання послуг, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

здійснювати підписання договорів про надання соціальної послуги особисто з підопічними, або їх законними опікунами у випадку їх встановлення рішенням суду;

забезпечити недопущення укладання договорів про надання соціальних послуг між надавачем послуг та третіми особами без надання підтверджуючих документів щодо встановлення опіки над недієздатною особою, яка влаштовується до закладу;

дотримуватися вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

здійснити облаштування житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

здійснити заходи щодо забезпечення дозвілєвої діяльності та денної зайнятості підопічних;

забезпечити дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають ліжкові хворі, ширмами;

забезпечити дотримання персоналом вимог щодо зберігання медикаментів;

обладнати ізолятор для інфекційно хворих або новоприбулих підопічних;

дотримуватися вимог Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», постійно контролювати термін придатності та якість продуктів та організацію харчування підопічних;

складати індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Додатки: фотоматеріали – на 2 арк. в 1 прим.

**Керівник регіональної групи
НПМ у Хмельницькій області**



Ольга ОСЕРЕДЧУК

Фотоматеріали:

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



фото 5

