



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку
«Промінь життя» у місті Хмельницькому

31.07.2024

м. Хмельницький, 2024

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», 31.07.2024 групою національного превентивного механізму (далі – група НПМ) здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Промінь життя», що у місті Хмельницькому (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шейгец Оксана Миронівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Чухась Ольга Олександрівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Шаповалов Олег Олександрович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування НПМ здійснювалось вперше та у присутності керівника пансіонату – Шпичка Максима Миколайовича.

Пансіонат для осіб похилого віку в місті Хмельницькому знаходиться за адресою: вул. Сонячна, 4, м. Хмельницький, 29000.

Представник пансіонату – керівник Товариства з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» Шпичко Максим Миколайович.

Пансіонат розміщено у пристосованому орендованому житловому двоповерховому будинку з цокольним приміщенням та розрахований на одночасне перебування/проживання 40 осіб (фото 1). На день відвідування у пансіонаті перебувало 39 підопічних, з яких більшість ліжкові хворі. Господарську діяльність у пансіонаті здійснює Товариство з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» (далі – ТОВ).

Згідно з Випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань основним видом діяльності ТОВ є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» пансіонат включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (рішення УСЗН Хмельницької МР від 15.04.2024 № 2400490).

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).

Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 8 до 10 тис. грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Заклад не обладнано протипожежною сигналізацією, утім наявні засоби первинного пожежогасіння.

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб. Під час робочої зміни, яка триває у пансіонаті 15 днів постійно у пансіонаті знаходиться 4 працівники із числа обслуговуючого персоналу, з них один працівник кухні.

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.

З метою забезпечення мобільної паліативної медичної допомоги підопічним пансіонату ТОВ укладено договір із некомерційним підприємством «Подільський Центр медичної допомоги» громадської організації «Сіліця - Кластер» від 15.04.2024 за №15/15042024 про співробітництво та надання медичних послуг.

В пансіонаті організовано чотириразове харчування. Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило.

У приміщеннях пансіонату, в тому числі житлових кімнатах, дотримано санітарно-гігієнічних норм. Житлові кімнати обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, протипролежневі матраци, приліжкові тумби та персональні засоби технічної реабілітації. У кожній кімнаті є телевізор.

Група НМП провела особисте конфіденційне спілкування з 15 підопічним 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. В пансіонаті не дотримано безпечних умов перебування підопічних, зокрема, у будівлі не встановлено протипожежної сигналізації, а кількість наявних вогнегасників на заклад є недостатньою, що свідчить про порушення вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417 та абзацу другого підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

2. У ході відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутня окрема захисна споруда (укриття) або пристосоване приміщення, яке має

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), 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, є цокольне приміщення, яке використовується також для проживання клієнтів закладу. Окрім того, в цокольному приміщенні розміщена кухня та інші допоміжні приміщення (фото 2, 3, 4). Однак, у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні, які проживають на другому поверсі пансіонату продовжують перебувати у житлових кімнатах, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки частина з підопічних не здатна самостійно, без сторонньої допомоги, підвестися з ліжка.

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

3. Оскільки відповідна медична документація в пансіонаті відсутня (не ведуться медичні картки амбулаторного хворого, листки лікарських призначень тощо), група НПМ не мала можливості з'ясувати, як організовано надання медичної допомоги підопічним, у тому числі відповідно до призначень лікарів, що є одним із заходів змісту соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог Державного стандарту. Водночас працівники пояснили, що до закладу щотижня приходить лікарка, яка, у разі скарг, оглядає підопічних та призначає необхідне лікування. На кожного підопічного, що хворіє, заведено картки, у яких фіксуються лікарські призначення (в основному це перелік медичних препаратів на окремому аркуші без зазначення ініціалів лікаря та хворого).

4. У житлових кімнатах закладу відсутні кнопки виклику персоналу. У разі виникнення потреби в екстреній медичній допомозі у ліжкових хворих та маломобільних підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненні за допомогою до працівників пансіонату.

5. У пансіонаті через брак вільних приміщень відсутні окремі приміщення ізоляторів, метою облаштування яких є попередження поширення інфекційних захворювань, чим порушується вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

6. У порушення вимог пункту 12 розділу III Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2004 № 584, ліки зберігаються у холодильнику разом з продуктами харчування.

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).

7. Санітарно-гігієнічні процедури ліжковим хворим підопічним, що проживають на другому поверсі закладу, здійснюються в їх житлових кімнатах. Утім, у кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур. Використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності.

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

8. Групою НПМ виявлено перенаселення підопічних в окремих житлових кімнатах, що є порушенням норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 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 5, 6).

9. Організація харчування підопічних в пансіонаті здійснюється всупереч вимогам підпункту 3 пункту 5 Критеріїв діяльності, та забезпечується власними потужностями. Продукти закуповуються 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 7, 8).

10. В закладі не здійснюється бракераж готової продукції. Не визначено осіб, які уповноважені на допуск готової продукції для її видачі підопічним, не відбираються добові проби страв.

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

11. Відповідно до практики, що склалася в закладі, мешканці позбавлені можливості виходити за межі території, хоча це не передбачено жодним нормативно-правовим актом. Варто зазначити, що дієздатні підопічні можуть проживати/перебувати у будинку (пансіонаті) тільки за власним бажанням, а недієздатні – за згодою законного представника або органу опіки та піклування.

12. Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору. Однак, підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяв та договорів, які

підписують їх родичі. 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.

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

13. В пансіонаті в порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту відсутній інклюзивний простір, не забезпечено архітектурної доступності до всіх приміщень, відсутні розумні пристосування. Зокрема, будинок не обладнано підйомником, що унеможливорює організацію прогулянок для маломобільних підопічних, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних будинком.

Коридори не обладнані поручнями для зручності пересування. У санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату також відсутні поручні. Сходи не мають відповідного контрастного маркування у відношенні до інших сходинок сходового маршруту.

Дерев'яні сходи між поверхами не забезпечують підопічним можливості для безперешкодного пересування з використанням різних допоміжних засобів. Тому, більшість підопічних не мають можливості прогулянок на свіжому повітрі, так як будинок не має універсального простору для маломобільних підопічних.

14. В закладі відсутні відомості про підопічних, які мають інвалідність. Відповідно, група НПМ не мала можливості з'ясувати рівень забезпечення підопічних технічними засобами реабілітації та виконання інших реабілітаційних заходів відповідно до ІПР.

Варто зазначити, що ІПР особи з інвалідністю є обов'язковою для виконання органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, реабілітаційними установами, підприємствами, установами, організаціями, в яких перебуває особа з інвалідністю, незалежно від їх відомчої підпорядкованості, типу і форми власності відповідно до статті 23 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні».

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).

15. 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 вільний розвиток своєї особистості (стаття 23 Конституції України).

16. У пансіонаті не організована культурно-масова та оздоровчо-спортивна робота з урахуванням стану здоров'я і віку мешканців: відсутня бібліотека, кімнати для гурткових занять, немає умов для зайняття спортом тощо. Дозвілля підопічних є вкрай обмеженим та зводиться переважно до перегляду телебачення або прослуховування радіо. При цьому, 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.

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).

17. Всупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у пансіонаті 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.

Відсутність індивідуальних плани надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту та свідчить про порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Керівнику Товариства з обмеженою відповідальністю «Промінь життя» Шпичку М.М. та адміністрації пансіонату забезпечити:

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

дотримання Правил пожежної безпеки, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

облаштування укриття для усіх підопічних закладу;

укладення договорів про надання соціальної послуги з отримувачами соціальної послуги стаціонарного догляду, а не з їх рідними та/або на підставі

документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги;

надання медичної допомоги підопічним відповідно до вимог законодавства, у тому числі відповідно до призначень лікарів та забезпечити ведення необхідної медичної документації;

облаштування приміщення пансіонату відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018 та ДБН В.2.2-9:2018;

вжиття заходів щодо облаштування приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території пансіонату;

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

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

контроль за організацією харчування підопічних пансіонату;

укладення договорів про надання соціальної послуги з отримувачами соціальної послуги стаціонарного догляду, а не з їх рідними та/або на підставі документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги;

облаштування у будівлі пансіонату відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

виконання заходів індивідуальних програм реабілітації усіх осіб з інвалідністю, які мешкають в пансіонаті;

вжиття заходів 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), інформацією про надавача соціальних послуг;

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

складання індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

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

Керівник групи НПМ:

**Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини**



Оксана ШЕЙГЕЦ

Фото1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8

