



**Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine**

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Промінь життя»**

18.03.2024

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», 18.03.2024 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Промінь життя» (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);

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації.

Касянюк Алла Анатоліївна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: Жванецьке шосе, буд. 27, м. Кам'янець-Подільський, Кам'янець-Подільський район, Хмельницька обл., 32301

Відвідування закладу здійснюється вперше.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Шпичко Максим Миколайович (далі – ФОП) функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 55.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування (основний). Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 81.10 Комплексне обслуговування об'єктів; 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; 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99. Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н, в, і, у.

Відповідно до Договору про надання послуг ФОП зобов'язується надавати на користь підопічного комплекс персональних послуг з догляду, соціальної допомоги та обслуговування, створення умов для активного способу життя та відпочинку із забезпеченням сприятливих умов проживання на платній основі.

Заклад розрахований на перебування 28 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 28 осіб (21 жінка та 7 чоловіків) віком від 66 до 94 років, із яких 11 підопічних ліжкові хворі.

У порушення вимог Закону України «Про соціальні послуги» заклад не зареєстровано в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг. Проте, за повідомленням ФОП, ним вживаються заходи, зокрема, збір відповідної

документації, з метою внесення пансіонату до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг.

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб. Під час робочої зміни, яка триває у пансіонаті 15 днів постійно знаходиться чотири працівники з числа обслуговуючого персоналу (з них один кухар), які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. Зі слів старшої доглядальниці на зміні, у нічну зміну на чергуванні перебувають весь персонал зміни.

Медичний персонал, в тому числі сестра медична, у штаті відсутня, хоча більшість клієнтів пансіонату потребують паліативної допомоги. Окрім того, деякі підопічні потребують також консультації лікаря-психіатра.

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

Заклад для літніх людей розташований в огороженому двоповерховому будинку, який має одну вхідну зону. Також наявна доглянута прилегла територія.

Працівниками закладу здійснюється догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, прийманні лікарських засобів та здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

У пансіонаті забезпечено чотириразове харчування підопічних.

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

Під час відвідування відбулося спілкування з 6 підопічними та 2 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. 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).

2. Маломобільні клієнти у разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», продовжують перебувати у житлових кімнатах, в тому числі на другому поверсі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки частина з них не можуть самотійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка. Водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

3. У будівлі пансіонату наявні засоби первинного пожежогасіння, проте згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, не встановлено автоматичну систему пожежогасіння.

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

4. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання соціальної послуги укладаються не з підопічними, а з їх родичами, у той час, коли за наявною у пансіонаті інформацією всі підопічні є дієздатними особами. Водночас, ФОП не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/піклувальниками підопічних.

5. Форма договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

6. Відповідно до запровадженої у закладі практики, підопічні позбавлені можливості виходити з кімнат/поверхів, у тому числі на прогулянки та за межі закладу. Підопічні, які проживають у закладі на другому поверсі, та є маломобільні, обмежені прогулянками на свіжому повітрі, оскільки без сторонньої допомоги, самотійно, подолати внутрішні сходи вони не можуть.

Порушення права на охорону здоров'я (стаття 25 Конвенції про права осіб з інвалідністю, стаття 49 Конституції України, статті 32, 34 Закону України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»).

7. Оскільки в закладі соціальні послуги надаються стаціонарно відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, ФОП має забезпечити наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики.

Медична документація у закладі на момент відвідування була відсутня. З огляду на це, зробити висновки чи підопічні отримують призначені їм сімейним лікарем ліки, в якому дозуванні і коли вони їх приймають є неможливим. У пансіонаті наявні плани спостереження паліативного хворого/підопічного із відповідним додатком листком призначень лікарських засобів. Утім, у листках призначень відповідна інформація щодо прийому медичних препаратів підопічними, які за їм призначені, відсутня.

Окрім того, зі слів персоналу, у разі необхідності надання підопічним первинної та вторинної медичної допомоги, персонал закладу звертається до їх родичів.

8. За браком вільним приміщень у закладі відсутні окремі приміщення ізоляторів, з метою попередження поширення інфекційних захворювань, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

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

10. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

заклад не обладнано ні ззовні, ні з середини ліфтами або підйомниками (фото 1);

відсутній пандус на шляху руху до входної зони будинку (фото 2);

коридори закладу не обладнані поручнями;

у єдиній на весь пансіонат санітарно-гігієнічній кімнаті не облаштовано штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом;

відсутня тривожна сигналізація.

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).

11. Всупереч 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 зазначено 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 достатній життєвий рівень (стаття 48 Конституції України).

12. У ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в окремих приміщеннях, 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).

13. Кімнати у яких проживають клієнти пансіонату потребують негайного проведення ремонтних робіт: у деяких кімнатах обірвані шпалери, на стінах грибок та пліснява (фото 3). Такий стан житлових кімнат не сприяє комфортному проживанню клієнтів у пансіонаті та може призвести до погіршення їх стану здоров'я (фото 4).

14. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі і зберігаються в холодильних камерах з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 5).

15. В кімнатах закладу підопічні через недостатню кількість столів, приліжкових столиків та стільців змушені здійснювати прийом їжі за приліжковими тумбочками та у ліжку, що є незручно та негігієнічно. Відсутні шафи для зберігання особистих речей (фото 6).

16. 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 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).

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, правила внутрішнього розпорядку та ін.

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

18. 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, дозволя підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Шпичку Максиму Миколайовичу (приватний пансіонат «Промінь життя») забезпечити:

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

вносіння закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

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;

дотримуватись безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

надання медичної допомоги та медичного обслуговування на підставі ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладеного договору з закладом охорони здоров'я;

виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

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

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

контроль за організацією харчування підопічних;

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

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);

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

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

Керівник групи НПМ:

**головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв**

**Секретаріату Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини**



Оксана ШЕЙГЕЦ

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

