



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
приватного пансіонату для літніх людей
«Гармонія»

04.04.2025

м. Дніпро, 2025

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», 04.04.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Гармонія» у місті Дніпрі (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Бібля Вікторія Володимирівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботи регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області;

Крупій Оксана Володимирівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Кониського, будинок 40, місто Дніпро, Дніпропетровська область.

Відвідування НПМ здійснювалось у присутності помічниці адміністратора пансіонату Самойленко Таміли Володимирівни.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Брега Ірина Миколаївна (далі – ФОП), відповідно до основного КВЕД 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н. в. і. у.; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання соціальних послуг з підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі – Договір), укладеного між ФОП та родичами підопічного. Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 9500 до 17000 грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Заклад розрахований для цілодобового проживання 48 підопічних. На день відвідування у закладі перебувало 47 підопічних, з них 34 жінки та 13 чоловіків.

23 підопічних – ліжкові хворі (5 чоловіків та 18 жінок). Вікова категорія підопічних від 59 до 84 років.

Загальна чисельність працівників закладу складає 7 осіб (доглядальниці, кухар). В нічну зміну у закладі постійно знаходиться 2 доглядальниці.

Працівники пансіонату регулярно проходять медичні огляди та мають санітарні книжки.

Пансіонат розміщений у двоповерховій приватній будівлі з закритим подвір'ям та з центральним входом та запасним виходом (фото 1).

Обігрів приміщення здійснюється за допомогою встановлених газових котлів на кожному поверсі, у закладі комфортна температура повітря.

Кімнати розраховані на одночасне перебування від двох до восьми підопічних (фото 2). Кімнати облаштовані зручними ліжками, тумбочками, у кожній кімнаті є телевізор (фото 3).

Є можливість користування мережею «Інтернет». Підопічні вільно користуються власними мобільними телефонами, рахунки за користування мобільним зв'язком сплачують родичі підопічних або самостійно підопічні.

На першому поверсі закладу розміщена кухня для приготування їжі (фото 4). У закладі організовано чотириразове харчування (час останнього прийому їжі – 18.00 - 19.00 година). Їжу доглядальниці приносять у кімнати. Є можливість прання особистих речей.

У закладі для користування підопічних на кожному поверсі розміщено туалетну та душову кімнату (фото 5).

У пансіонаті достатня кількість технічних засобів реабілітації, зокрема, наявні: крісла колісні, ходунки, милиці, приліжкові столики, санітарні стільці (фото 6).

Підопічні забезпечені місцями для зберігання одягу та особистих речей, при цьому деякі речі мають індивідуальне маркування.

Купання підопічних проводиться регулярно (1 раз у тиждень), але за бажанням та необхідністю є можливість здійснення санітарно-гігієнічних процедур додатково.

Кожного дня у житлових кімнатах підопічних проводиться вологе прибирання.

Підопічним у закладі забезпечений цілодобовий доступ до якісної питної води (фото 7).

На подвір'ї закладу є місце для відпочинку підопічних.

Пансіонатом (ФОП Брега Ірина Миколаївна) 02.01.2025 укладений договір про співпрацю між медичними та соціальним закладом. Відповідно укладеного договору медичний заклад зобов'язується надавати медичні послуги пацієнтам соціального закладу у межах компетенції, а також співпрацює в організації медичного супроводу та паліативної допомоги. Забезпечення підопічних медичними препаратами здійснюється родичами або близькими підопічних (фото 8).

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (далі – Правила пожежної безпеки) (фото 9).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 25 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 є порушенням вимоги 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 другого підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

Деякі підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення проживають на другому поверсі будівлі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки вони не можуть самостійно без сторонньої допомоги та швидко підвестися з ліжка та перейти у більш безпечне місце. Водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

2. У порушення Правил пожежної безпеки наявні 3 вогнегасники не пройшли своєчасної перевірки (фото 10).

3. У одній із житлових кімнат закладу, на другому поверсі наявні оголені вимикачі світла, що є джерелом небезпеки для підопічних (фото 11).

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

4. Заклад не внесений до реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України.

5. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги» договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг або його законним представником.

Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання послуги укладають не з підопічними, а з їхніми родичами. ФОП під час оформлення підопічного не вимагає рішення суду про визнання особи обмежено дієздатною або недієздатною, що давало б законні підстави для укладення такого договору з їхнім законним представником. Відсутність відповідного рішення суду може свідчити про те, що особи, які перебувають у приватному пансіонаті, можуть незаконно утримуватися в закладі без їхньої власної на те згоди. Письмові згоди підопічних на перебування у закладі відсутні.

6. Адміністрація закладу, з порушенням вимог Закону України «Про захист персональних даних», витребує від родичів підопічних копії паспортів та ідентифікаційних номерів. Зазначені документи зберігаються разом із підписаним договором про надання соціальних послуг без наявності письмової згоди на збирання, обробку та використання персональних даних родичів підопічних, що є порушенням вимог зазначеного Закону.

Порушення права на охорону здоров'я та медичне забезпечення (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. Пансіонатом 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. Зберігання лікарських засобів має здійснюватися з дотриманням вимог статті 21 Закону України «Про лікарські засоби». Прострочені ліки не підлягають зберіганню чи використанню, і мають бути утилізовані. Але під час роботи групи НПМ виявлено, що у відкритому доступі зберігаються ліки для використання підопічними, серед яких є із протермінованим строком, що є порушенням вимог (фото 12).

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

9. 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: будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних

груп населення; наявні міжповерхові сходи, які не пристосовані для їх використання маломобільними особами чи користувачами крісел колісних (фото 13).

Зазначене унеможливорює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом. Окрім того, підопічні, які проживають на другому поверсі пансіонату обмежені у доступі до свіжого повітря, так як без сторонньої допомоги не мають можливості пересуватися сходами.

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).

10. Відповідно до частини 3 статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» невід'ємною частиною договору про надання соціальних послуг є індивідуальний план надання соціальних послуг. В індивідуальному плані надання соціальних послуг, крім заходів, передбачених у державному стандарті соціальних послуг, зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, відповідальні виконавці.

Всупереч вищевказаним вимогам законодавства у пансіонаті відсутні 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. Індивідуальні плани надання соціальних послуг у пансіонаті відсутні, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

Порушення права на достатній життєвий рівень та гідні умови утримання (стаття 48 Конституції України).

11. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Усупереч вимогам Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» на продуктах, що закупаються і використовуються для приготування їжі відсутнє маркування (фото 14).

12. Організація харчування у закладі здійснюється без складання денного та перспективного меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону, а також враховувати вік і стан здоров'я осіб. В закладі відсутня можливість дієтичного харчування.

13. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в одному холодильнику з порушенням правил товарного сусідства та без відповідного маркування, що не відповідає вимогам статті 49 Закону «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Порушення правил товарного сусідства в холодильнику може призвести до перехресного забруднення, що збільшує ризик харчових отруєнь і порушує санітарні норми (фото 15).

14. Подвір'я пансіонату захащено великою кількістю пакетів із сміттям, який тривалий час не вивозиться, що може створити осередки зараження, сприяти поширенню інфекцій та шкідників, а також може бути джерелом загоряння при підвищеній температурі повітря (фото 16).

15. У житлових кімнатах закладу відсутні ширми для забезпечення приватності під час проведення індивідуальних гігієнічних процедур.

16. В житлових кімнатах відсутні кнопки виклику (або інша система взаємозв'язку) персоналу, що є порушенням норм безпеки та санітарних норм, зокрема в частині забезпечення належних умов для проживання осіб з обмеженими можливостями та літніх людей, які можуть потребувати термінової допомоги.

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, правила внутрішнього розпорядку та інша корисна інформація.

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

18. Підопічні позбавлені можливості самостійно виходити за межі території пансіонату. Зазначене є порушенням права на вільне пересування, яке закріплене статтею 33 Конституції України.

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

19. 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, дозволя підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення та читання книжок. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом

Порушення права на свободу світогляду і віросповідання (стаття 35 Конституції України).

20. У закладі відсутнє місце для усамітнення підопічного. Не облаштоване місце для реалізації права для віросповідання.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Брега Ірина Миколаївна (приватному пансіонату «Гармонія») забезпечити:

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

- облаштування укриття для підопічних та працівників закладу у разі виникнення надзвичайної ситуації;

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

- 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;

- дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

- облаштування приміщення для ізоляції новоприбулих осіб з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу;

- дотримання персоналом вимог щодо зберігання медикаментів у приміщенні для зберігання лікарських засобів та медичних виробів;

- контроль за термінами придатності лікарських засобів;

- складання індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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

- контроль за продуктами харчування та організацією харчування підопічних;

- доступ до свіжого повітря ліжкових хворих підопічних;

- реалізацію права кожного підопічного на прогулянку на свіжому повітрі;

- дотримання норм житлової площі на особу;

- контроль та ремонт наявних вимикачів світла та електровивідів;

- контроль за організацією харчування 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; розробити денне, перспективне (сезонне) меню та забезпечити відповідність денного меню перспективному; забезпечити підопічних які потребують дієтичним харчуванням;

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

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

облаштування місця усамітнення підопічного для реалізації права на віросповідання;

проведення регулярного прибирання подвір'я та вивіз сміття;

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).

Додатки: фотоматеріали на 8 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ
Головний спеціаліст Відділу сприяння
роботі регіональних представництв
Секретаріату Уповноваженого
Верховної Ради України з прав людини



Вікторія БІБЛЯ

Фотоматеріали до звіту

Фото1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9



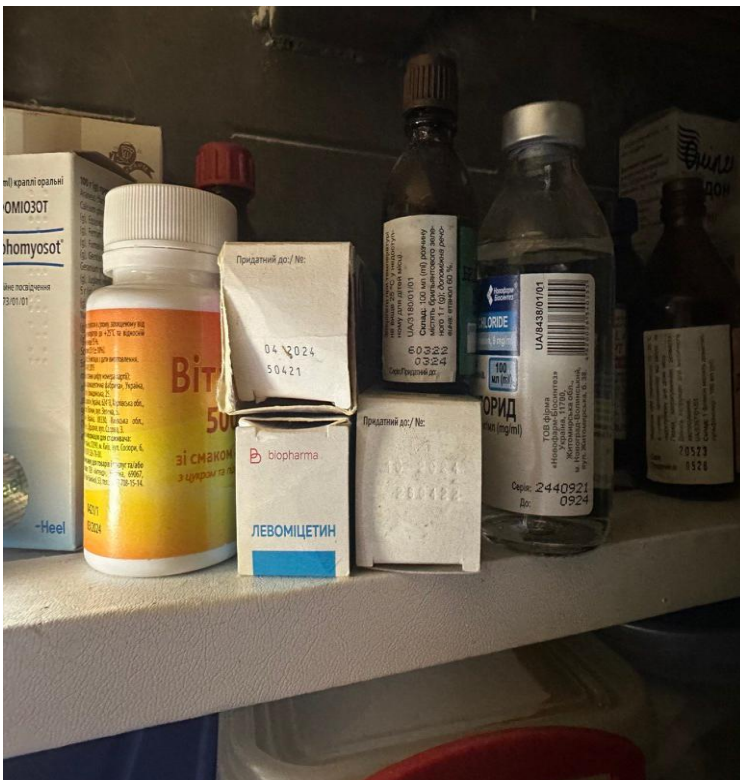
Фото 10



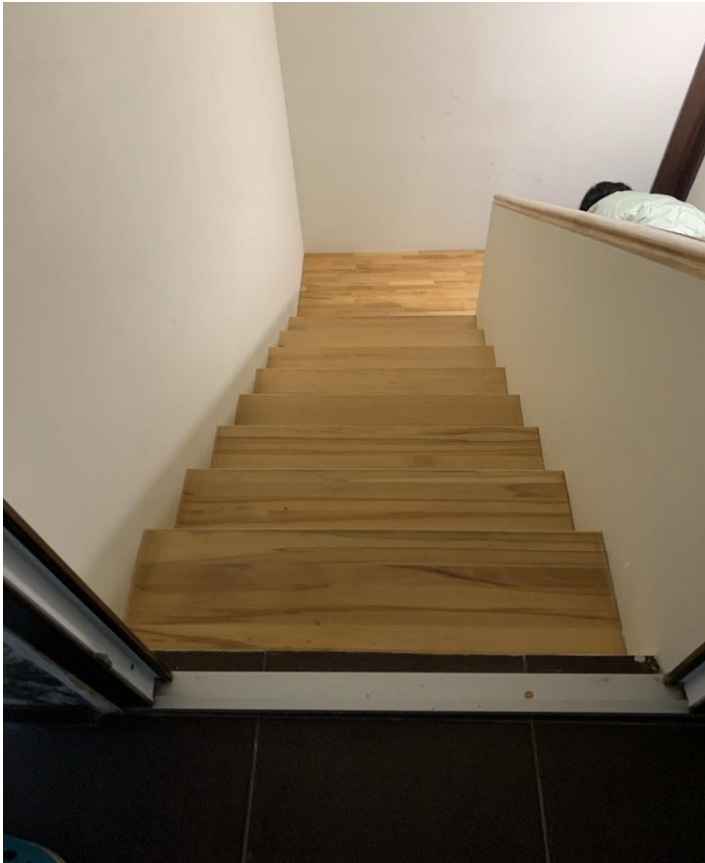
Фото 11



Фото 12



Φoto 13



Φoto 14



Фото 15



Фото 16

