



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для літніх людей
«Турбота улюблених»
07.11.2024**

м. Дніпро, 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», 07.11.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Турбота улюблених» у місті Кривий Ріг (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 (керівник групи);

Лиженко Дмитро Сергійович - головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області;

Крупій Оксана Володимирівна – представник громадської організації;

Недоступ Катерина Костянтинівна – представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування пансіонату здійснено вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Дишинського, будинок 12, місто Кривий Ріг, Дніпропетровська область.

Відвідування НПМ здійснювалось у присутності адміністратора пансіонату Пятницької Оксани Яківни.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР), господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Лазунін Олександр Юрійович (далі – ФОП), відповідно до основного КВЕД 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльність згідно з КВЕД 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 62.02 Консультація з питань інформатизації; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 63.99 Надання інших інформаційних послуг; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 63.99 Надання інших інформаційних послуг.

Дата запису в ЄДР: 13.09.2023.Номер запису: 2002270010001076124.

ФОП включений до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за № 120203585, відповідно до вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги».

У ФОП за адресою місця знаходження пансіонату є рішення про державну реєстрацію потужності від 16.10.2023 № r-UA-12-06-1101 (громадське харчування та діяльність закладів громадського харчування (стаціонарні потужності).

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку пансіонатом, здійснюється 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 повинна забезпечувати догляд і допомогу підопічному, який втратив здатність до самообслуговування і потребує соціальної послуги).

Вартість перебування у закладі однієї особи становить від 9 до 18 тисяч гривень на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Пансіонат розрахований для цілодобового проживання 105 підопічних. На день відвідування у закладі перебувало 100 підопічних, 25 з яких ліжкові хворі. Вікова категорія підопічних від 60 до 92 років.

В закладі спільно проживають підопічні різної статі, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими» (32 чоловіків та 68 жінок).

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

Пансіонат розташований у окремій нежитловій двоповерховій будівлі з закритим подвір'ям (фото 1). Будинок облаштований автономним опаленням, протипожежною сигналізацією, є засоби первинного пожежогасіння, наявні схеми евакуації на кожному поверсі. Заклад забезпечений генератором на випадок відключення електропостачання.

На першому поверсі пансіонату проводиться капітальний ремонт у житлових кімнатах та у коридорі. Підопічні переважно проживають на другому поверсі житлового корпусу, на першому поверсі підопічні проживають лише у 3-х відремонтованих кімнатах, в яких мешкають 7 підопічних.

Кімнати розраховані на одночасне перебування від двох до семи підопічних, всі кімнати облаштовані зручними ліжками, приліжковими тумбами, та персональними засоби технічної реабілітації. У деяких кімнатах облаштовані кондиціонери, в кожній житловій кімнаті є можливість перегляду телебачення, наявний вільний доступ до мережі інтернет (фото 2).

На другому поверсі закладу облаштовано одну санітарну кімнату з двома окремими душовими кімнатами та двома санвузлами для маломобільних осіб (фото 3).

Одяг, взуття та інші особисті речі підопічних під час оформлення в пансіонат маркуються для забезпечення персоналізації та закріплення за підопічним. Окрім того, особисті речі зберігаються на окремих полицях в кімнатах підопічних (фото 4). Усі мешканці пансіонату на момент відвідування мали охайний вигляд, вдягнені в чистий одяг відповідно до сезону.

Загальна чисельність працівників закладу складає 13 осіб (1 адміністратор, 9 доглядальниць, 2 кухарі, 1 прачка). В нічну зміну у закладі постійно знаходиться 8 доглядальниць.

Працівники пансіонату регулярно проходять медичні огляди та мають санітарні книжки.

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. Лікарські засоби, що приймають підопічні, зберігаються в окремому приміщенні, в окремих підписаних боксах та видаються адміністратором закладу відповідно до призначень лікаря (фото 5).

При необхідності надання екстреної медичної допомоги підопічному, персонал пансіонату зв'язується з родичами/близькими та здійснює виклик швидкої медичної допомоги.

В закладі організоване чотириразове харчування, є можливість приготування дієтичного харчування. Підопічні приймають їжу в їдальні на другому поверсі, або у кімнатах. Кухня для приготування їжі розміщена на першому поверсі будівлі (фото 6). Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило. Підопічним забезпечений доступ до якісної питної води (фото 7).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 80 підопічними та 6 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).

Більшість підопічних, у тому числі, які віднесені до маломобільних груп населення мешкають на другому поверсі будівлі, що унеможливорює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Також підопічні не можуть дотримуватися «Правила двох стін», оскільки не можуть самотійно, без сторонньої допомоги швидко підвестися з ліжка та перейти у більш безпечне

місце. У закладі недостатньо персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце.

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

2. 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.

3. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребуває 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».

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

5. Під час відвідування група НПМ виявила літню жінку, 1935 року народження, яка перебуває в закладі без її згоди, за договором про надання послуг укладеним між закладом та онучкою, водночас рішення суду про визнання особи обмежено дієздатної або недієздатною, що давало б законні підстави для укладення такого договору з її законним представником відсутнє. При спілкуванні з групою НПМ, жінка повідомила, що її влаштувала до закладу онука, за взаємною домовленістю про перебування в пансіонаті терміном в один календарний місяць.

Після закінчення терміну дії угоди бабуся звернулась до онуки та наполягала на повернення її до власного дому, оскільки згоду на подальше перебування в пансіонаті вона не надавала. Під час спілкування з групою НПМ в пансіонаті, онука категорично відмовлялася забирати бабусю додому вказуючи на необхідність стороннього цілодобового догляду за бабусею, який вона не може здійснювати самостійно, оскільки проживає в іншому місті. Та бабуся

категорично відмовлялася залишатися в пансіонаті і наполягала на тому щоб онука відвезла її додому .

Керівником групи НПМ викликано представників органів Національної поліції України та соціальної служби Криворізької міської ради. Групою НПМ по факту утримання людини без її волі до поліції подана відповідна заява. Також запросили до пансіонату працівників Саксаганського районного управління соціального захисту населення м. Кривого Рогу з якими обговорено питання можливості надання соціальних послуг жінці вдома, поінформовано керівництво Криворізької міської ради щодо ситуації та узгоджено питання щодо інформування про подальші заходи щодо організацій соціальної допомоги літній жінці.

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»).

6. Пансіонат не має укладеного договору із закладом охорони здоров'я, як це передбачено підпунктом 5 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 185.

Крім цього, персонал не володіє інформацією про наявність у підопічних декларацій, укладених з сімейними лікарями, для забезпечення надання первинної медичної допомоги, що може суттєво впливати на безперервність та якість медичної допомоги підопічним.

7. У закладі, як у місці масового перебування людей та у місці, де надаються послуги з догляду за людьми похилого віку, відсутня кімната на випадок інфекційного захворювання, що є порушенням вимог Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

8. Зі слів адміністратора медичні маніпуляції в закладі не проводяться. Проте відвідуванням встановлено, що працівником пансіонату здійснюються внутрішньом'язові ін'єкції, що є медичною маніпуляцією та можуть здійснюватися виключно за наявністю 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.

9. Лікарські засоби зберігаються підвіконні медичного кабінету в окремих контейнерах, при цьому вимоги щодо умов зберігання ліків не дотримано, оскільки відсутні гігрометри та термометри, що не дозволяє контролювати температуру та вологість повітря у приміщенні для зберігання медикаментів (фото 8).

10. Групою НПМ встановлено наявність медичних препаратів, термін дії яких закінчився, що може становити загрозу життю та здоров'ю мешканців пансіонату (фото 9).

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

11. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, оскільки: пандус на шляху руху до вхідної зони будинку не має з обох боків поручнів; 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; верхня і нижня сходинки в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу; коридори не обладнані поручнями для зручності пересування, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд». Зазначене унеможлиблює 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 (фото 10).

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

12. У ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в окремих житлових приміщеннях, що є порушенням норми житлової площі на одну 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 11).

13. Організацію чотириразового харчування в закладі забезпечують власними потужностями. Проте в пансіонаті відсутні денне та перспективне меню, що не дає змоги забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів та збалансованість раціону. Підопічні та їхні родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

14. Маломобільні підопічні споживають їжу у власних кімнатах поряд з ліжком за приліжковими тумбочками, що незручно та негігієнічно (фото 12). Відсутність приліжкових столиків як технічного засобу реабілітації створює незручності для осіб з інвалідністю або осіб, які втратили здатність до самообслуговування.

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

15. У кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

Зазначене створює умови, за яких неможливе забезпечення приватності підопічним та наявності позитивного терапевтичного середовища, що не відповідає 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).

16. 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, дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться до перегляду телевізорів (фото 13).

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 пансіонаті не оприлюднена в доступному місці інформація про права та обов'язки підопічних та правила пансіонату, а також номери телефонів гарячих ліній і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення. Окрім того, для забезпечення права на ефективні засоби юридичного захисту на стендах має зазначатися актуальна контактна інформація щодо центрів надання безоплатної правничої допомоги та адвокатів, внесених до Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правничу допомогу, оскільки мешканці закладу відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» визначені суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу.

Також відсутня інформація про надавача послуг та інша корисна інформація.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Лазунін Олександр Юрійович (пансіонат для літніх людей «Турбота улюблених») 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 надавачів соціальних послуг, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198 та Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185;

приведення у відповідність до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

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»;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

припиняти договірні відносини в разі відмови перебування підопічних в закладі;

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

облаштування приміщення ізолятора для інфекційно хворих підопічних;

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

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

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

забезпечити реалізацію права кожного підопічного на прогулянку на свіжому повітрі;

дотримання норм житлової площі на особу;

контроль за організацією харчування підопічних;

забезпечити підопічних приліжковими столиками;

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;

розміщення у закладі у доступному місці інформаційного стенду про права підопічних та номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі порушення їхніх прав, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги.

Додатки: фотоматеріали на 7 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

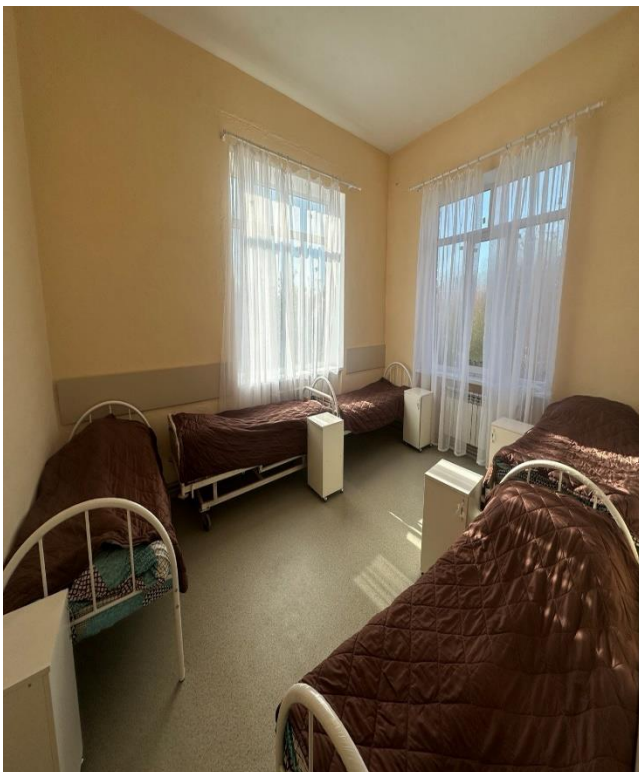
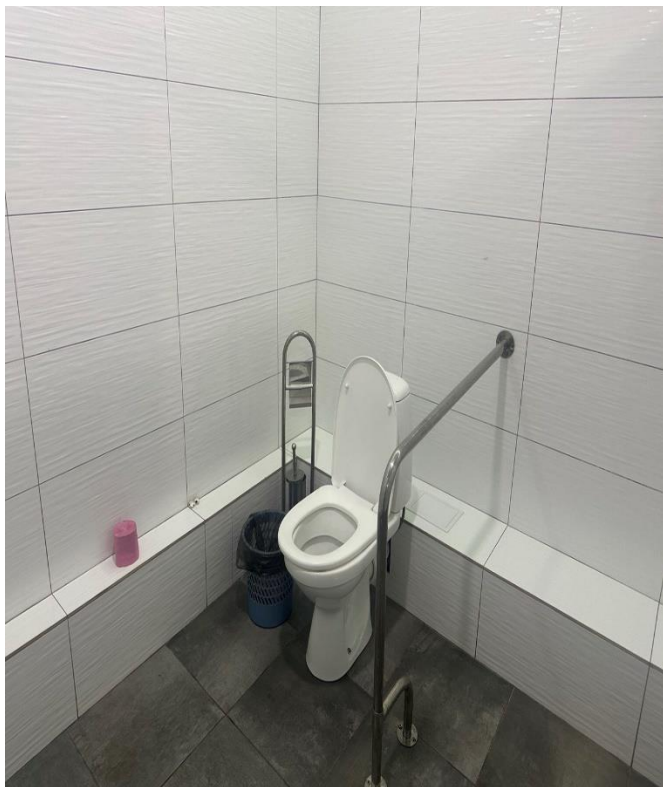


Фото 3**Фото 4**

Φοτο 5



Φοτο 6



Фото 7



Фото 8

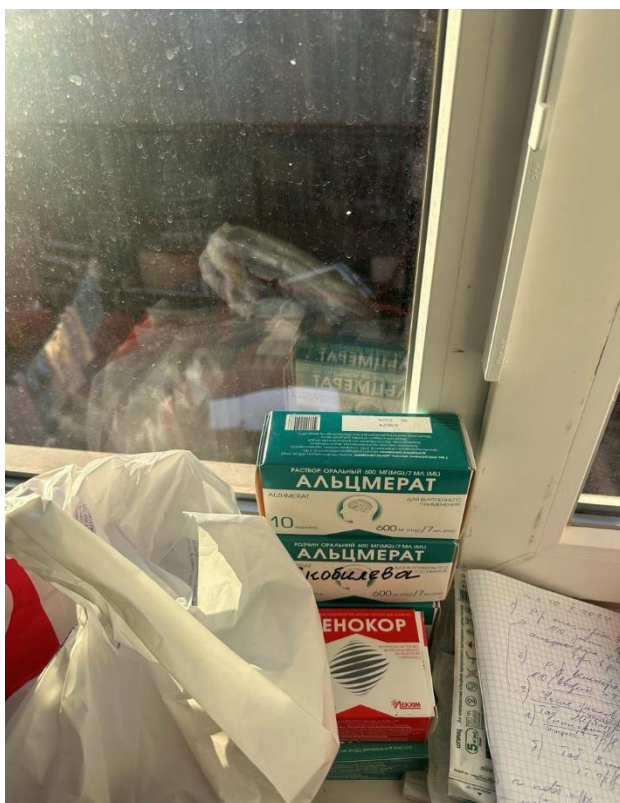


Фото 11



Фото 12



Фото 13

