



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

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

23.10.2024

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», 23.10.2024 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 (керівник групи);

Крупій Оксана Володимирівна – представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Набережна Перемоги, будинок 42 Г, місто Дніпро, Дніпропетровська область.

Відвідування НПМ здійснювалось у присутності адміністратора пансіонату Бреги Ірини Миколаївни .

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Алейнікова Олена Олегівна (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 87.20 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; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н. в. і. у.; 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; 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування.

Також ФОП включена до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за № 120203226, відповідно до вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги».

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі Договору про надання соціальної послуги (далі – Договір), укладеного між ФОП та родичами підопічного. Вартість перебування в пансіонаті однієї особи становить від 9 до 20 тис. грн на місяць в залежності від обсягу послуг та умов проживання.

Заклад розрахований для цілодобового проживання 52 підопічних. На день відвідування у закладі перебувало 49 підопічних, з них 34 жінки та 15 чоловіків. 29 підопічних - ліжкові хворі. Вікова категорія підопічних від 55 до 93 років.

Загальна чисельність працівників закладу складає 7 осіб (адміністратор, доглядальниці, кухар). В нічну зміну у закладі постійно знаходиться 3 доглядальниці.

Працівники пансіонату регулярно проходять медичні огляди та мають санітарні книжки.

Пансіонат розміщений у двоповерховій приватній будівлі з закритим подвір'ям та однією вхідною зоною (фото 1, фото 2). Кімнати розраховані на одночасне перебування від одного до семи підопічних. Кімнати облаштовані зручними ліжками, тумбочками, в кожній кімнаті є телевізор (фото 3).

На першому поверсі є хол з телевізором, диваном, столи для прийому їжі (фото 4). Для підопічних облаштовано по дві санітарні кімнати та душові на кожному поверсі (фото 5). Є можливість прання особистих речей. Кухня для приготування їжі розміщена на першому поверсі (фото 6). В закладі організовано чотириразове харчування.

В пансіонаті достатня кількість технічних засобів реабілітації, зокрема, наявні крісла колісні, ходунки, милиці, приліжкові столики, санітарні стільці (фото 7).

Пансіонатом укладений договір від 10.05.2023 № СВ-1005 із закладом охорони здоров'я про надання медичних послуг пацієнтам. 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. Здійснюються періодичні перевірки дотримання правил і норм протипожежної безпеки.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 30 підопічними та 4 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснено 10.06.2021, за результатами якого виявлено порушення прав:

- на свободу та особисту недоторканість;
- на достатній життєвий рівень;
- на доступність, зокрема для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення;
- на повагу до приватного і сімейного життя;
- на ефективні засоби юридичного захисту;
- на вільний розвиток своєї особистості;
- на охорону здоров'я та медичне обслуговування.

За результатами попереднього відвідування НПМ пансіонату вносились такі рекомендації щодо дотримання прав підопічних та діяльності закладу, а саме забезпечити: організацію належного здійснення карантинних та протиепідеміологічних заходів;

дотримання Правил пожежної безпеки в Україні;

забезпечити відповідність будівлі пансіонату вимогам Державних будівельних норм України ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», обладнати приміщення ліфтом або підйомником, обладнати сходи візуальними елементами доступності);

забезпечити надання соціальної послуги на правових підставах, визначених статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги», положеннями Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності;

усунути порушення права клієнтів на приватність шляхом роздільного розташування ліжок, використання ширм при здійсненні гігієнічних процедур, а також забезпечення можливості конфіденційного спілкування клієнта з відвідувачами;

забезпечити організацію харчування із урахуванням різноманітності, розрахунком енергетичної цінності харчових продуктів, збалансованості раціону та складання денного та перспективного меню;

створити відповідні умови та забезпечити щоденне перебування на свіжому повітрі підопічних закладу, в тому числі, ліжкових хворих осіб;

встановити інформаційні стенди з адресами та телефонами посадових осіб та гарячих ліній, на які підопічні можуть звертатися у разі порушення їх прав та інтересів;

створити умови для реалізації права клієнтів на вільний розвиток особистості (гуртки, умови для зайняття спортом, організація заходів, тощо).

У ході відвідування 23.10.2024 встановлено, що рекомендації надані за результатом попереднього відвідування виконані частково, а саме:

ФОП включена до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за № 120203226 відповідно до вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги»;

в будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні;

пансіонатом укладений договір із медичним закладом для надання медичної допомоги;

в кожній кімнаті встановлені телевізори для перегляду підопічними телепрограм, є можливість займатися рукоділлям, збиратися підопічним разом в холі та в альтанці на подвір'ї для спілкування.

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).

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.

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 або його законним представником.

Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання послуг укладають не з підопічними, а з їхніми родичами. Водночас ФОП 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.

Крім того, 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.

3. 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».

4. Підопічні позбавлені можливості самостійно виходити за межі території пансіонату. Зазначене обмеження немає підґрунтя в жодному законодавчому акті, та є порушенням права на вільне пересування, яке закріплене статтею 33 Конституції України.

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»).

5. У пансіонаті, 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».

6. Групою НПМ встановлено, що доглядальниці за відсутності спеціальної медичної освіти, самостійно роблять підопічним внутрішньо м'язові ін'єкції. Зазначене створює загрозу життю та здоров'ю підопічних.

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

7. Пансіонат внаслідок того, що має два поверхи, 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 унеможливорює 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 сходиночок сходового маршруту і до горизонтальних площадок сходового маршруту.

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).

8. 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 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. 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).

9. 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.

10. У холодильниках закладу встановлено порушення правил товарного сусідства продуктів харчування, що може призвести до перехресного забруднення продуктів харчування та втрати їх якості (фото 9). Окрім того, поруч із продуктами у холодильнику зберігаються медичні препарати (фото 10).

11. У пансіонаті відсутнє денне, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону. Підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

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

12. 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).

13. 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, переважно, до перегляду телебачення.

Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40, 57, 59 Конституції України).

14. 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Алейніковій Олені Олегівні (пансіонат «Гармонія») забезпечити:
дотримання безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні;

вирішення питання щодо 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;

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;

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

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

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;
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 5 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

