



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для літніх людей
«Милий дім»**

16.07.2024

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», 16.07.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Милий дім» (далі – пансіонат, заклад) у місті Дніпрі.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Карпенко Михайло Юрійович – представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області;

Бібля Вікторія Володимирівна – головний спеціаліст Відділу сприяння роботи регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області (керівник групи);

Силка Ілля Олександрович – головний спеціаліст Відділу сприяння роботи регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області;

Недоступ Катерина Костянтинівна – представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Кузбаська, будинок 6А, місто Дніпро (фото 1).

Заклад працює та приймає громадян похилого віку (далі – підопічні) з 2023 року.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємниця Порожня Яна Вікторівна (далі – ФОП), відповідно до основного КВЕД 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Соціальні послуги надаються підопічним на підставі укладених договорів. Відповідно до отриманої інформації із загальних джерел в мережі Інтернет, вартість надання соціальних послуг на місяць складає від 8 до 15 тис. грн. в залежності від обсягу наданих послуг та умов проживання.

Приватний заклад розрахований для цілодобового проживання 17 підопічних.

На день відвідування у закладі перебувало 18 підопічних, з них 14 жінок та 4 чоловіків. 11 підопічних - ліжкові хворі, з них, 9 жінок та 2 чоловіків. Вікова категорія підопічних від 68 до 93 років.

Смертність підопічних пансіонату з початку поточного року становить 4 особи.

Пансіонат розміщений у двоповерховій приватній будівлі з великим закритим подвір'ям та однією вхідною зоною (фото 2). На першому поверсі є

великий хол з телевізором та диваном. Для підопічних облаштовано по одній санітарній кімнаті на кожному поверсі. Є можливість прання особистих речей. Кухня для приготування їжі розміщена на першому поверсі в холі окремою зоною. В закладі організовано триразове харчування (фото 3).

Для користування підопічними у закладі є в наявності ходунки та стільці-туалети (фото 4).

Забезпечення підопічних медичними препаратами, та за потреби, консультативними та діагностичними послугами здійснюється їх родичами або близькими. У разі екстрених ситуацій адміністратор викликає бригаду швидкої допомоги.

Групою НПМ було проведено спілкування з 11 підопічними, які здебільшого висловлювали побажання огляду лікарем внаслідок поганого самопочуття. Інших скарг та побажань 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).

Підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення та підопічні, які важко пересуваються, проживають на другому поверсі будівлі, що унеможливає 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 працівника на 18 підопічних одночасно).

2. Групою НПМ зафіксовано порушення закладом Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417. Зокрема, приміщення не забезпечені первинними засобами пожежогасіння, відсутні плани (схеми) евакуації людей на випадок пожежі.

3. На кухні біля ємкості з питною водою у вільному доступі знаходяться засоби для прочистки засмічених зливних труб, що є порушенням санітарно-гігієнічних норм і правил безпеки. Це порушення може бути небезпечним для

здоров'я, оскільки такі хімічні речовини можуть випадково потрапити у воду або їжу, що може призвести до отруєння. (фото 5). Хімічні речовини не повинні зберігатися біля продуктів харчування або води. Засоби для прочистки труб містять агресивні хімічні речовини, які можуть бути небезпечними при потрапленні в організм.

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. Відповідно до вимог Державного стандарту соціальна послуга надається суб'єктом, що надає соціальну послугу, після визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

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 соціальної послуги укладаються не особисто з підопічними, а з їх родичами. Водночас, адміністрація закладу не володіє інформацією щодо обмеження дієздатності підопічних та встановлення опіки над ними особами, що підписують договір. Відсутні письмові згоди підопічних на перебування у закладі. Строки дії деяких договорів на надання соціальних послуг на момент відвідування закладу закінчилися, зокрема, строк дії договору від 18.05.2023 укладеного між надавачем соціальних послуг та підопічним Г. сплинув 18.06.2023, але підопічний продовжує перебувати у пансіонаті; строк дії договору від 16.06.2023 укладеного між надавачем соціальних послуг та родичем Н. сплинув 17.07.2023, але підопічний продовжує перебувати у пансіонаті; строк дії договору від 03.06.2023 укладеного між надавачем соціальних послуг та родичем С. сплинув 03.07.2023, але підопічна продовжує перебувати у пансіонаті (фото 6, 7).

6. Крім того, групою НППМ встановлено випадок влаштування до закладу підопічної Л., яка має посвідку на постійне проживання в Україні, проте договір про надання соціальних послуг з ФОП підписаний опікуном підопічної Л., який призначений на підставі документу, виданому країною-агресором.

7. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребує від родичів підопічних копії паспортів самих родичів, які зберігаються разом із підписаним договором про надання соціальної послуги, не маючи письмової згоди на збір, обробку та використання персональних даних.

Порушення права на захист від катування та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання.

8. Під час роботи групи НПМ на другому поверсі закладу було виявлено 4 підопічних, які знаходилися у зачиненій із зовні кімнаті. За поясненнями адміністратора, їх зачиняють, так як підопічні мають психічні розлади. Дане порушення принижує їх гідність та вказує на порушення прав підопічних на вільне пересування та тримання проти їх волі (фото 8).

9. На другому поверсі пансіонату групою НПМ було знайдено непритомну жінку Б., яка лежала на підлозі, без одягу, з численними гематомами на тілі, на запитання не реагувала. За поясненнями адміністратора, жінку в першій половині дня 16.06.2024 привезла в непритомному стані її донька та залишила у закладі. Договір про надання соціальних послуг не укладався, будь-які облікові та медичні документи донькою при влаштуванні жінки Б. не надавалися. За даними адміністратора, розмістити жінку Б. у кімнаті не було можливості в зв'язку із відсутністю вільного ліжка, тому її поклали на матраці на підлогу у коридорі. Для з'ясування фізичного стану жінки Н. та надання їй невідкладної медичної допомоги групою НПМ було викликано швидку допомогу. В подальшому жінку було госпіталізовано до лікарні. Крім того, для встановлення обставин перебування жінки Б. в закладі без відповідного оформлення та в непритомному стані групою НПМ залучено працівників органів Національної поліції (фото 9, 10, 11).

10. Під час огляду документів підопічних, наданих адміністрацією, було виявлено документ, написаний власноручно громадянкою С. щодо надання дозволу на використання медичних фіксаторів адміністрацією закладу відносно підопічної К. Слід додатково зазначити, що даний документ засвідчений печаткою ФОП Порохня Я.В. (фото 12).

11. В зачиненій із зовні кімнаті на другому поверсі виявлено жінку Г., яка страждає від захворювання шкіри на обох ногах (свербіж, лущення та грибок). З бесіди з нею встановлено, що підопічна потребує консультації лікаря та відповідного лікування, але тривалий час адміністрація закладу не залучає лікаря, надає медичні послуги на власний розсуд (фото 13).

12. Із спілкування із жінкою В., яка перебуває у закладі у кімнаті першого поверху встановлено, що жінка вважає, що знаходиться на лікуванні у лікарні, вона після перенесеного інсульту. В неї скарга на довготривалу постійну біль у нозі, яка в неї після травми недолікована. Вона потребує кваліфікованої медичної консультації та лікування профільним лікарем. Лікар швидкої допомоги під час роботи групи НПМ оглянула жінку, рекомендувала терміново звернутися до відповідного профільного лікаря зі скаргами на стан хворої ноги. Крім того, жінці безпосередньо в кімнаті було зроблено електрокардіографію так, як вона поскаржилася на біль в області серця (фото 13, 14).

13. Не дивлячись на те, що на першому поверсі є велика ємкість з водою, не всі підопічні мають вільний доступ до питної води внаслідок свого фізичного стану (ліжкові хворі). Під час відвідування виявлено факти відсутності води у деяких ліжкових хворих підопічних у зоні вільного доступу.

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»).

14. Всупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у закладу відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) та не укладений договір із закладом охорони здоров'я для надання медичних послуг.

15. У закладі відсутній медичний персонал. Зі слів адміністратора, родичі підопічних забезпечують їх лікарськими медикаментами та засобами, які в подальшому адміністратор видає підопічним особисто. Ліки підопічних знаходяться на кухні, зберігаються неупорядковано (фото 15). Не ведеться облік рекомендацій лікаря щодо вживання певних ліків підопічними та облік виданих ліків. Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою до лікарів приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповісти його інтересам та потребам. З бесіди із підопічними стало відомо, що вони вважають, що на даний час перебувають у лікувальному закладі. Деякі підопічні скаржилися, що в них є потреба в консультаціях лікарів, але сімейні або профільні лікарі заклад не відвідують. Адміністрація закладу не володіє інформацією щодо укладених підопічними декларацій із сімейними лікарями.

16. Крім того, адміністратор закладу, не маючи спеціальної медичної освіти, самостійно робить підопічним внутрішньо м'язові ін'єкції.

17. 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 санітарне та епідемічне благополуччя населення" та 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).

18. Житловий корпус пансіонату 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, 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 сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу; на вході до будівлі відсутній пандус; круті сходи входу до пансіонату та коридори закладу не обладнані поручнями для зручності пересування маломобільних груп населення. Зазначене унеможливорює безперешкодне пересування підопічних житловим корпусом пансіонату та його територією (фото 16, 17).

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).

19. 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).

20. Організація триразового харчування (9.00, 13.00, 19.00 годині) в закладі забезпечується власними потужностями. Кухня облаштована на першому поверсі в загальному холі окремою зоною. Обов'язки кухара виконує одночасно адміністратор (фото 18).

Посуд для приготування їжі використовується емальований із пошкодженим покриттям, що порушує вимоги статей 42, 45 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 19).

Організація харчування у закладі здійснюється без складання 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.

Всупереч вимогам Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» на продуктах, що закуповуються і використовуються для приготування їжі відсутнє маркування. У холодильниках порушено товарне сусідство, продукти харчування не упорядковані (фото 20).

Вода для приготування їжі використовується із центрального водопостачання та не проходить відповідного очищення.

Миття посуду здійснюється в зоні приготування їжі, поруч із варочною поверхнюю та місцем приготування продуктів, що не забезпечує дотримання належного рівня гігієнічних вимог до харчових продуктів, включаючи захист від будь-якого забруднення готових харчових продуктів, у тому числі миючими речовинами, що є порушенням статей 41, 42 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (фото 21).

Залишки готових страв не зберігаються у холодильнику, а залишаються у посуді на плиті (фото 22).

У місці прийому їжі відсутня інформація щодо актуального меню для відомих підопічних.

21. У пансіонаті не створені належні умови для цілодобового перебування людей похилого віку, де здебільшого ліжкові хворі, які обмежені у здатності самотійно себе обслуговувати. Не дотримано температурний режим у кімнатах, в приміщеннях задуха, їдкий неприємний запах.

22. Підопічні не мають доступу до свіжого повітря, так як знаходяться на другому поверсі та без сторонньої допомоги не мають можливості пересуватися сходами.

23. Недотримано норми площі на одну особу в кімнатах проживання з декількома підопічними.

24. В пансіонаті в недостатній кількості надліжкових столів або тумбочок, що не створює належних умов для вживання їжі та зберігання особистих речей.

25. У закладі не забезпечено право підопічних на приватність в кімнатах з розміщенням більше однієї особи (фото 23).

26. Санітарно-гігієнічні кімнати закладу облаштовані із порушенням пункту 11 ДБН. Зокрема, всупереч п. 11.6. ДБН, відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння, гачки для одягу, милиць та іншого приладдя поруч з унітазом. Відповідно до пункту 11.9 ДБН окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією. Привод сигналізації повинен передбачати можливість користування ним людиною, яка сидить на унітазі або користується душем, яка впала і (або) лежить в будь-якому місці на підлозі. В той же час, у санітарно-гігієнічних приміщеннях відділення тривожна сигналізація відсутня (фото 24, 25).

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

27. 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.

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

28. 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.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Порохня Яна Вікторівна (приватний пансіонат для літніх людей «Милий дім») 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;

діяльність пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги» та 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;

виконання норм Закону України «Про захист персональних даних»;

дотримання права підопічних на захист від катування та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

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

дотримання правил зберігання медичних препаратів;

постійний контроль над спостереженнями за станом здоров'я підопічних для своєчасного реагування та надання медичних послуг;

вирішення питання облаштування санітарних кімнат відповідно до вимог пункту 11 ДБН;

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

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

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

контроль за продуктами харчування та організацією харчування підопічних;

забезпечити підопічних дієтичним харчуванням відповідно до рекомендацій лікарів та з урахуванням віку підопічних;

встановлення пожежної сигналізації відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, наявність первинних засобів пожежогасіння та плану (схеми) евакуації людей на випадок пожежі;

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 13 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

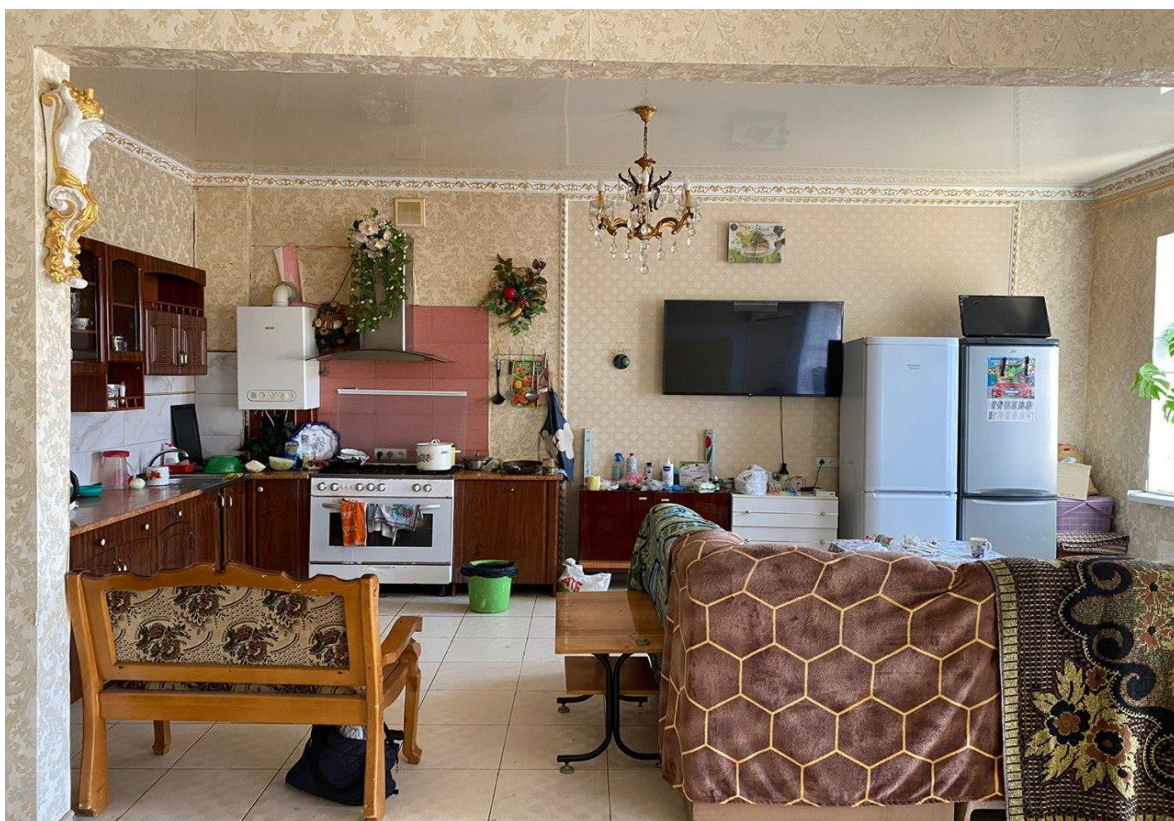


Фото 4

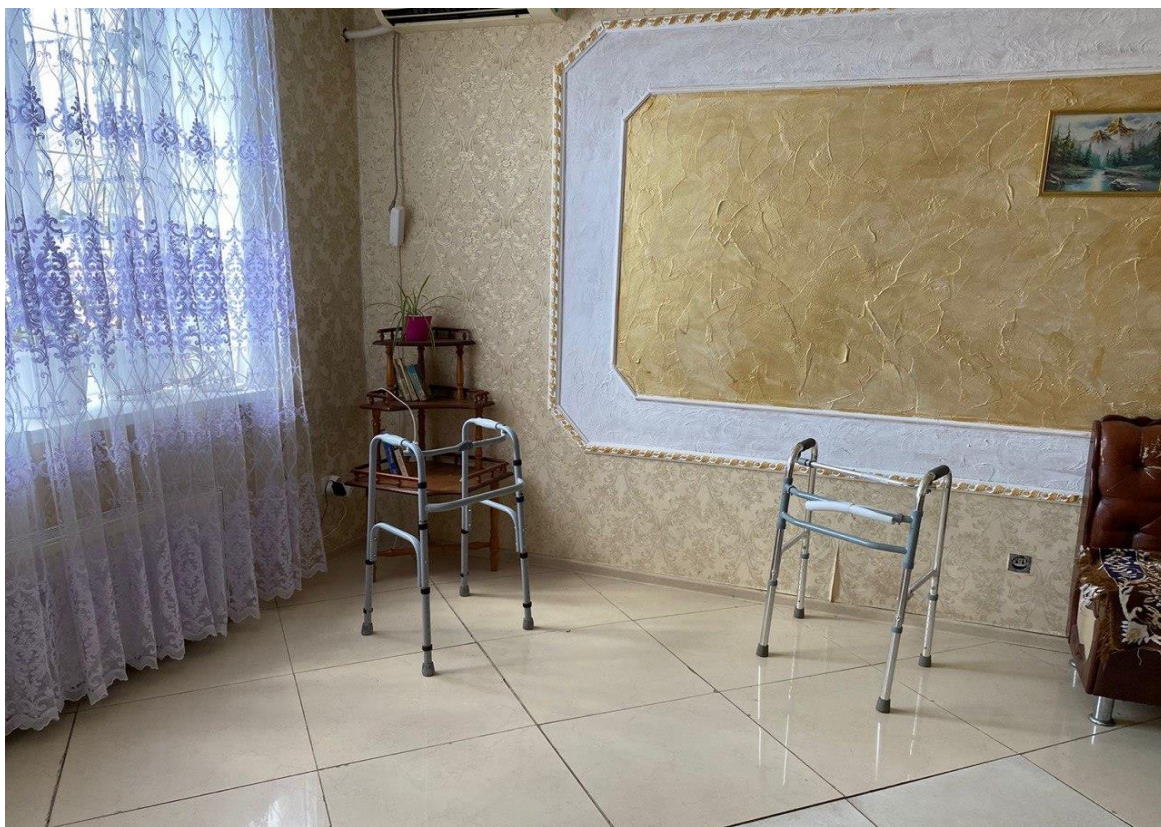


Фото 5



Фото 6

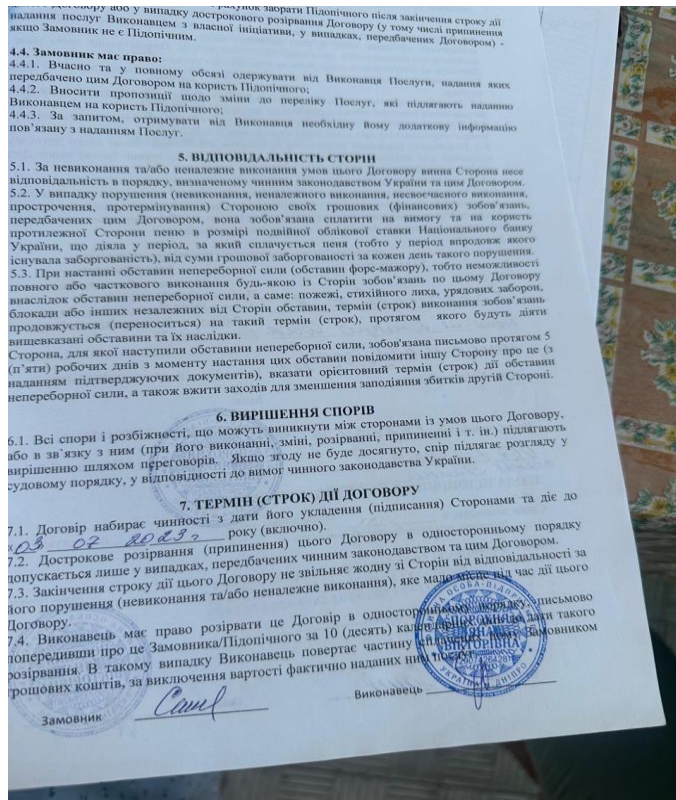


Фото 7

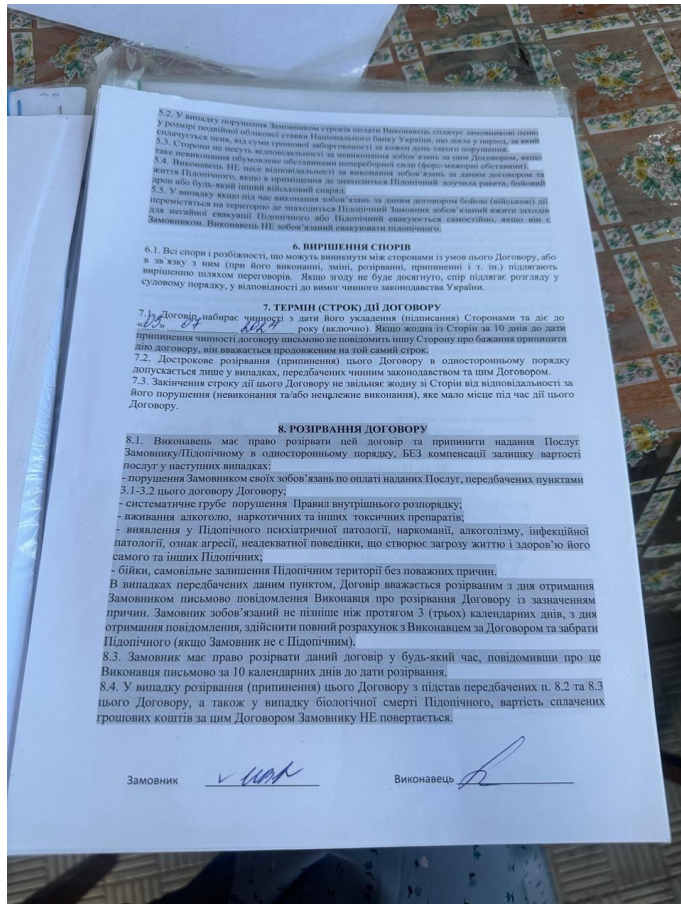


Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12

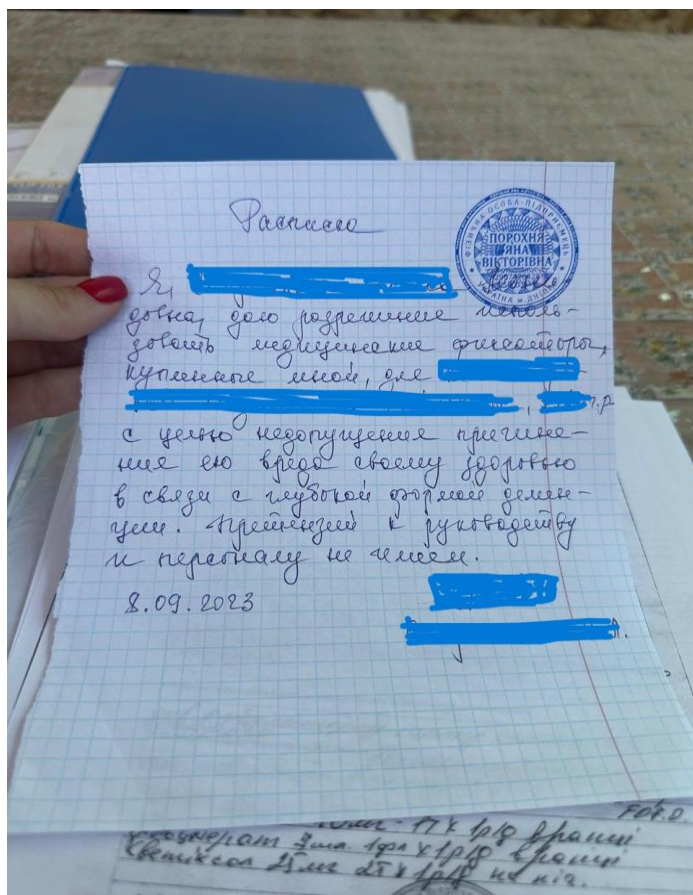


Фото 13

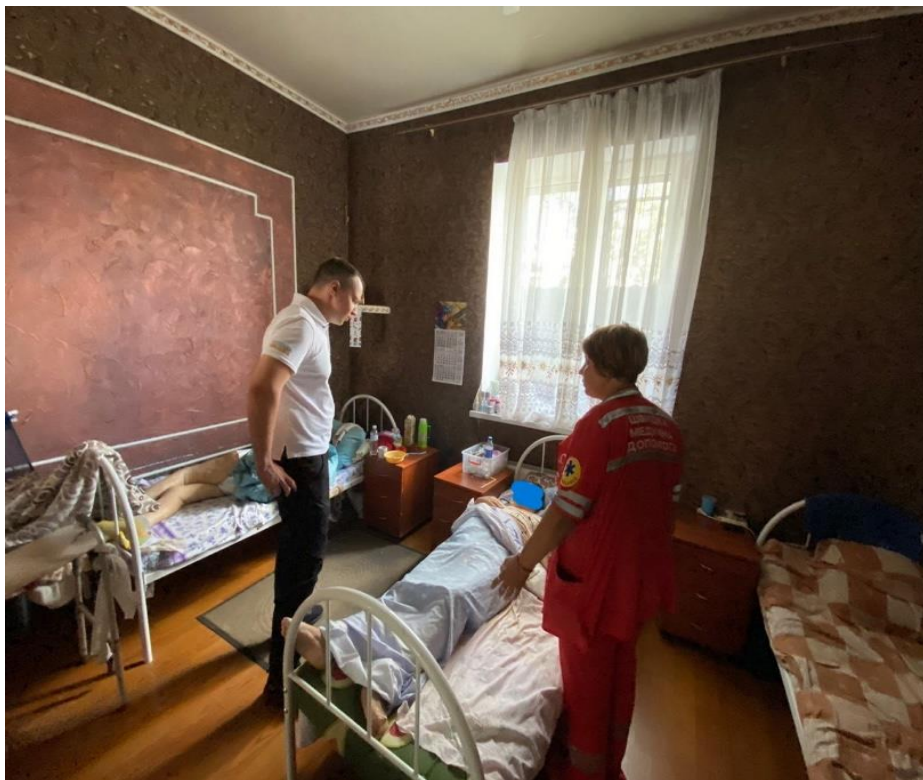


Фото 14



Фото 15



Фото 16



Фото 17



Фото 18



Фото 19



Фото 20



Фото 21

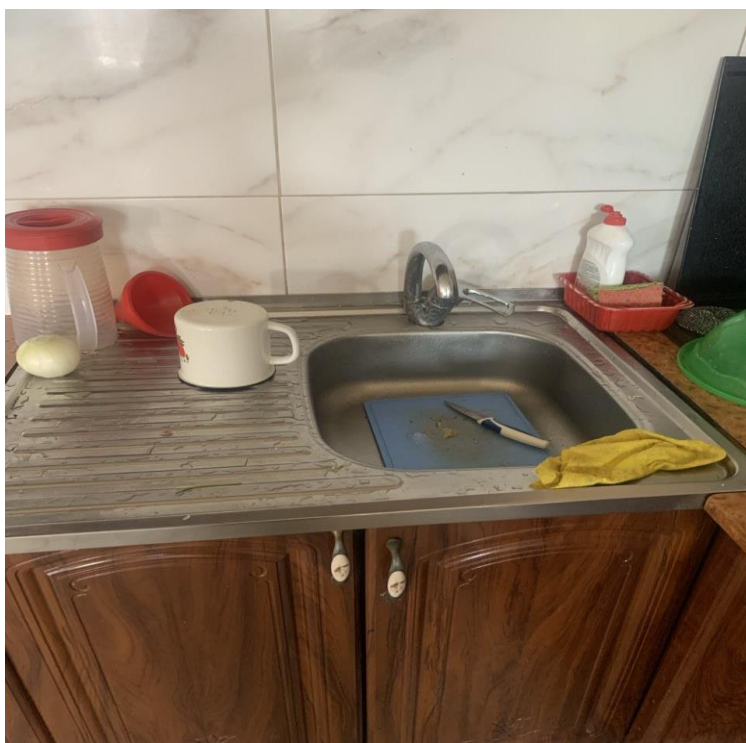


Фото 22



Фото 23



Фото 24



Фото 25

