



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку
«Уют»**

07.05.2024

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», 07.05.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Уют» (далі – пансіонат, заклад) у місті Дніпрі.

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.

Відвідування закладу здійснювалось вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: вулиця Автобуду, будинок 2, місто Дніпро (фото1).

Заклад працює та приймає підопічних з 02.05.2023.

Потужність закладу розрахована на перебування 45 осіб. На день відвідування у закладі фактично перебувало 45 осіб, з них, 31 жінка та 14 чоловіків, 9 підопічних - ліжкові хворі, з них, 5 жінок та 4 чоловіків.

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

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі договору про надання платних послуг утримання у житловому приміщенні, який укладається між ФОП та родичами підопічних.

Загальна чисельність працівників закладу складає 3 особи (адміністратор, доглядальниця та кухар). Але до догляду за підопічними залучаються родичі підопічних із власної ініціативи. В нічну зміну у закладі постійно знаходиться адміністратор.

Працівники пансіонату регулярно проходять медичні огляди та мають санітарні книжки.

Заклад розташований в огороженому триповерховому будинку з цокольним поверхом. Будинок має одну вхідну зону та один запасний вихід (фото 2). Центральний вхід будівлі пристосований для маломобільних груп населення та для осіб, зокрема, для користувачів крісел колісних (фото 3).

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів, із задоволенням з групою НПМ ділилися своїми позитивними враженнями про заклад та догляд за ними.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. На території пансіонату облаштовано великий двір з лавами. Підопічні мають вільний доступ до свіжого повітря та, за бажанням, протягом дня, можуть перебувати на вулиці. Під час роботи групи НПМ більша кількість підопічних перебувала на прогулянці на свіжому повітрі (фото 4).

Під час відвідування з'ясовано, що підопічні забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом.

В кімнатах підопічних є телевізори та вільний доступ до мережі Інтернет (фото 5).

Забезпечення підопічних медичними препаратами, та за потреби, діагностичними послугами здійснюється їх родичами або близькими. У разі екстрених ситуацій адміністратор викликає швидку. Інші медичні потреби вирішуються виключно за згоди та за участю родичів підопічних.

Зі слів адміністратора пансіонату, заклад один раз на місяць відвідує лікар-терапевт, який оглядає кожного підопічного (за його бажанням) та дає рекомендації, які направляє онлайн родичам підопічних. Якщо підопічному необхідна додаткова консультація іншого лікаря-спеціаліста, то питання особистого візиту до пансіонату для консультації хворого вирішують родичі або близькі підопічних за власні кошти.

Закладом здійснюється закупівля продуктів харчування щотижня. Зі слів підопічних та кухара, меню різноманітне – включені каші, м'ясо, риба, овочі, молочні продукти (фото 6).

В закладі облаштована кухня та кімната для прийому їжі - їдальня. У підопічних є можливість приймати їжу у своїй кімнаті. У пансіонаті організовано 4-разове харчування (фото 7). На кухні в наявності печі, холодильники, мікрохвильова піч.

В закладі достатня кількість технічних засобів реабілітації, зокрема, наявні крісла колісні, ходунки, милиці, приліжкові столики, санітарні стільці (фото 8).

На кожному поверсі є санітарні кімнати та душові. Гігієнічні процедури підопічним здійснюються щодня, загальне купання – один раз на тиждень.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування (фото 9). Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійснюється індивідуальні санітарно-гігієнічні процедури, перуться особисті речі.

Створено простір для зберігання особистих речей підопічних (фото 10).

У закладі створені умови для дозвілля підопічних, є великий просторий хол, де підопічні збираються та разом проводять час (фото 11).

В закладі організовано автономне існування на випадок екстрених ситуацій, а саме, в наявності генератор, запас їжі та накопичувальні ємкості для запасу води (фото 12).

В закладі є в наявності вогнегасники, адміністратор пройшла навчання з питань пожежної безпеки, про що відповідне посвідчення (фото 13).

Під час відвідування відбулося 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 сигналу «Повітряна тривога» у регіоні 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).

Підопічні, що відносяться до маломобільних груп населення та підопічні, які важко пересуваються, 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 цокольне приміщення, яке використовується як укриття. Водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

2. У будівлі пансіонату не встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

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

3. 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 чи 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. Екземпляри договорів не підписані виконавцем договору; у пансіонаті зберігаються ксерокопії договорів замість оригіналів.

4. Адміністрація закладу в порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних» витребує від родичів підопічних копії паспортів самих родичів. Під час ознайомлення з особовими справами була виявлена відсутність згоди родичів підопічних на обробку їх персональних даних (оскільки зберігаються копії документів, що містять персональні дані родичів) що є порушенням Закону України «Про захист персональних даних».

Згідно з чинним законодавством згода суб'єкта персональних даних – це добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди.

5. 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.

6. У пансіонаті не створені умови для реалізації права на віросповідання (не облаштоване окреме місце для здійснення релігійних обрядів та молитв).

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. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності у закладі відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) та неукладений договір із закладом охорони здоров'я.

8. У закладі відсутній медичний персонал. Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою до лікарів приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам та потребам. Зі слів адміністратора, родичі підопічних забезпечують їх лікарськими засобами, які в подальшому доглядальниця видає підопічним особисто. Лікарські засоби доглядальниця зберігає в окремій шафі та в окремих контейнерах на кожного підопічного. Слід зауважити, що доглядальниця розкладає пігулки на розлінованому аркушу паперу для роздачі підопічним, що створює небезпеку прийняття підопічними лікарських засобів не відповідного дозування або не за призначенням (фото 14).

Окрім того, у закладі не ведеться облік медичних рекомендацій та призначень, які надаються лікарем-терапевтом при проведенні щомісячних оглядів підопічних.

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

9. Житловий корпус пансіонату 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 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 маршруту і до горизонтальних площадок сходового маршруту;

пандус на шляху руху до входної зони будинку не облаштований з обох боків поручнями;

коридори закладу не обладнані поручнями для зручності пересування маломобільних груп населення (фото 15).

Зазначене унеможлиблює безперешкодне пересування підопічних житловим корпусом пансіонату та його територією без сторонньої допомоги.

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

10. У житлових 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 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. Фактично закладом надається соціальна послуга стаціонарного цілодобового догляду. Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що надавачами соціальних послуг є юридичні та фізичні особи, фізичні особи-підприємці, включені до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики

України. Однак, у порушення вимог постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» та статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад не внесено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, що унеможливило здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг. Діяльність самого закладу не відповідає Критеріям діяльності та Державному стандарту.

12. 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. 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 (стаття 48 Конституції України).

13. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Всупереч 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. У холодильниках порушено товарне сусідство та не упорядковані продукти харчування (фото 16).

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

15. 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 Ключко Олександр Миколайович, що здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку «Уют» забезпечити:

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

облаштування укриття для підопічних та працівників закладу відповідно до вимог законодавства;

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

приведення у відповідність договорів про надання соціальних послуг 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;

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

облік та фіксацію медичних рекомендацій, які отримують підопічні після щомісячного огляду лікарем;

вирішення питання облаштування додатково ванних та туалетних кімнат для можливості проведення санітарно-гігієнічних процедур;

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;

встановлення пожежної сигналізації відповідно до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

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**Фото 1****Фото 2**

Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Φοτο 7



Φοτο 8



Фото 9



Фото 10

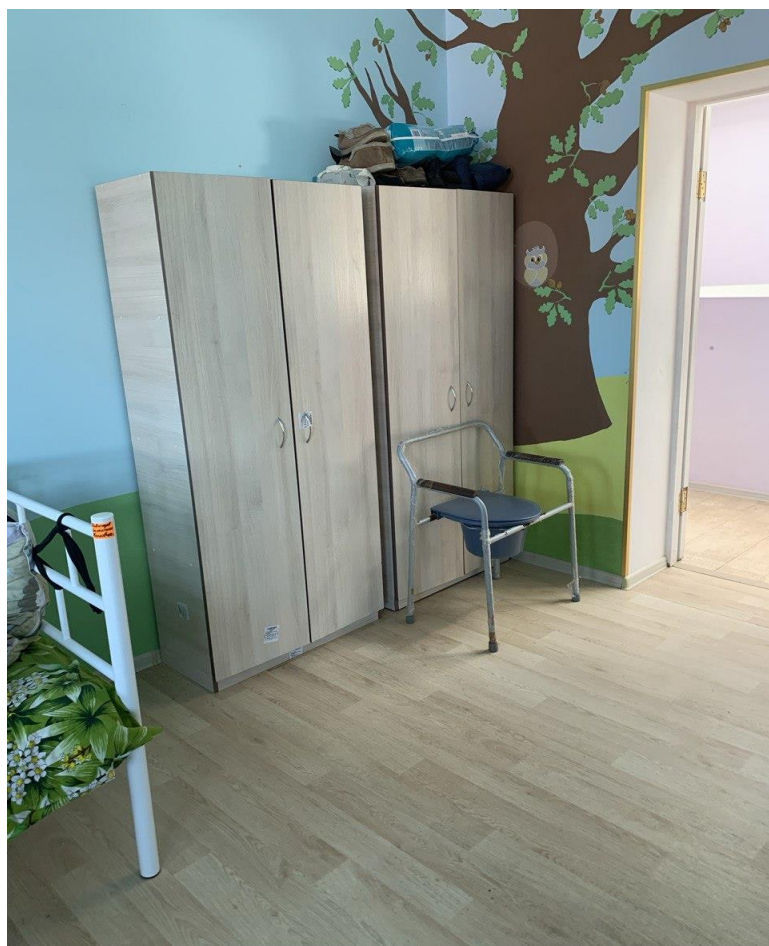


Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14



Фото 15



Фото 16

