



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату для людей похилого віку
«Файне місце»**

24.01.2025

м. Тернопіль, 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», 24.01.2025 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для літніх людей «Файне місце» у місті Тернопіль (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Сапужак Софія Михайлівна – головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Трінька-Яворська Тетяна Іванівна – головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Біловус Людмила Романівна – головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Шевченко Уляна Степанівна – представник громадської організації;

Кручова Соломія Михайлівна – представник громадської організації.

Загальна інформація.

Попередні відвідування пансіонату не здійснювалися.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Яблунева, 10-А, м. Тернопіль, Тернопільська область.

Відвідування НПМ здійснювалось у присутності адміністратора пансіонату Бойченка Юрія Вікторовича.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР), діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Катречко Максим Миколайович (далі – ФОП), згідно з даними ЄДР функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н.в.і.у.; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 56.29 Постачання інших готових страв; 81.21 Загальне прибирання будинків; 82.11 Надання комбінованих офісних адміністративних послуг.

Відповідно до Договору про надання послуг ФОП надає послуги догляду із забезпеченням проживання особам похилого віку та/або повнолітнім особам з інвалідністю за плату.

Пансіонат розташований в огороженому чотириповерховому будинку. Для прогулянок та відпочинку підопічних на свіжому повітрі облаштована прилегла територія, на якій встановлено лави (фото 1, 2).

Заклад розрахований для цілодобового проживання 50 осіб. На день відвідування у закладі перебувало 45 підопічних (25 жінок та 20 чоловіків), 9 з яких ліжкові хворі.

Будинок облаштований автономним опаленням, частково протипожежною сигналізацією, є засоби первинного пожежогасіння. Заклад забезпечений генератором на випадок відключення електропостачання.

Персонал пансіонату володіє інформацією про стан здоров'я підопічних, допомагає у дотриманні ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на кожному поверсі закладу в окремих підписаних боксах та видаються персоналом відповідно до призначень сімейного лікаря.

У закладі організовано чотириразове харчування.

У житлових та санітарно-гігієнічних кімнатах закладу чисто. Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

В кімнатах проживає від двох до шести підопічних, всі кімнати облаштовані зручними ліжками, приліжковими тумбами та персональними засобами технічної реабілітації. В кожній житловій кімнаті є можливість перегляду телебачення, наявний вільний доступ до мережі інтернет (фото 3, 4).

Члени групи НПМ провели конфіденційне спілкування з усіма підопічними пансіонату та 5 працівниками закладу. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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).

1. 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 надавачів соціальних послуг (далі – Критерії діяльності), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, та Державному стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності (далі – Державний стандарт), затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198.

2. Працівники закладу, що надають соціальні послуги, не проходили навчань та підвищення кваліфікації. Відповідно до пункту 2 частини 8 статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» надавачі соціальних послуг зобов'язані забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги.

3. 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.

Зокрема, відсутній індивідуальний план надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту.

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

4. У ході відвідування встановлено, що у закладі відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у випадку оголошення у регіоні сигналу «Повітряна тривога!», що не відповідає вимогам пункту 7 розділу XVII Державного стандарту, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності та вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту».

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

5. Форма договору, який укладається в закладі, не в повній мірі відповідає

затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг.

6. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання послуги 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. Брак відповідного рішення суду може свідчити про те, що особи, які перебувають у приватному пансіонаті для людей похилого віку «Файне місце», можуть незаконно утримуватися в закладі без їхньої власної на те згоди.

Під час спілкування з підопічними останні підтвердили, що договори за них підписують їхні родичі, і не всі вони перебувають у пансіонаті на власне бажання.

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. У закладі відсутня практика отримання інформації про стан здоров'я підопічних при їх прийнятті в пансіонат, зокрема щодо наявності інфекційних захворювань, що може наражати на небезпеку інших підопічних. Ізоляція новоприбулих осіб з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу теж не здійснюється.

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. Оскільки в пансіонаті соціальні послуги надаються стаціонарно відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, ФОП має забезпечити наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики.

Медична документація у закладі на момент відвідування була відсутня. З огляду на це, зробити висновки чи підопічні отримують призначені їм сімейним лікарем ліки, в якому дозуванні і коли вони їх приймають є неможливим.

Порушення права на життя та безпеку (стаття 2 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 27 Конституції України).

9. У порушення Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417, пожежною сигналізацією облаштована лише частина будівлі пансіонату, не позначено шляхи евакуації, а також нема плану (алгоритму дій) у разі виникнення надзвичайної ситуації.

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє

харчування, житло (стаття 48 Конституції України).

10. Групою НПМ встановлено, що продукти харчування у пансіонаті зберігаються в холодильнику без відповідного маркування, що не дозволяє відслідкувати термін придатності продуктів. (фото 5, 6).

11. 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.

12. У ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в одній кімнаті, що є порушенням норми житлової площі на особу, та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (далі – ДБН В.2.2-18:2007), ліжка розміщені впритул, що порушує право на приватність.

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

13. Санітарно-гігієнічні процедури проводять у кімнаті при інших особах без застосування ширм, що не забезпечує приватності (фото 7-9).

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

14. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту, а саме: заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливорює організацію прогулянок для маломобільних груп населення, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом.

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

15. Статтею 23 Конституції передбачено, що кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо не порушуються права свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, у якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості.

Але дозвілля підопічних пансіонату вкрай обмежене та зводиться переважно до перегляду телебачення. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом, бібліотека тощо.

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

16. У пансіонаті відсутні стенди у доступних місцях з інформацією про права підопічних, а також номерами телефонів гарячих ліній та посадових осіб, до яких вони можуть звернутися в разі порушення їхніх прав (зокрема,

Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини).

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ.

Фізичній особі-підприємцю Катречку Максиму Миколайовичу (Пансіонат для людей похилого віку «Файне місце») забезпечити:

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
облаштування укриття для підопічних та працівників закладу у разі виникнення надзвичайної ситуації;

приведення Договору про надання послуг, який укладається у пансіонаті, до затвердженої наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 форми Типового договору про надання соціальних послуг;

виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, відповідно до вимог статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

встановлення пожежної сигналізації у всій будівлі закладу;

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

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

контроль за організацією харчування підопічних;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживають ліжкові хворі підопічні, ширмами;

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

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

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;

навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

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

Додатки: фотоматеріали на 4 арк. в 1 прим.

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



Софія САПУЖАК

Фотознімки до звіту
Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4



Фото 5



Фото 6



Фото 7



Фото 8



Фото 9

