



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
геріатричного відділення стаціонарного перебування
комунального закладу Центр надання соціальних послуг
«Родина»

13.02.2025

м. Одеса, 2025

I. ВСТУП

У межах реалізації проєкту «Регіональні групи національного превентивного механізму», що здійснюється Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з метою апробації моделі автономної роботи громадських моніторів у складі регіональних груп під час здійснення повторних відвідувань національного превентивного механізму до місць несвободи, 13.02.2025 регіональною групою НПМ Одеської області (далі – РГ НПМ) здійснено відвідування геріатричного відділення стаціонарного перебування комунального закладу Центр надання соціальних послуг «Родина» (далі – відділення, установа).

Відвідування здійснювали члени РГ НПМ:

Абдуллаєв Марат Абдуллаєвич, представник громадської організації (керівник РГ НПМ);

Фісюков Сергій Сергійович, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Відділення знаходиться за адресою: вулиця Шевченка, будинок 34/1, місто Подільськ, Подільський район, Одеська область, 66300.

Директор комунального закладу Центр надання соціальних послуг «Родина» (далі - Центр) – Войцехівська Наталія Михайлівна.

Завідувач відділення – Комар Юлія Павлівна.

Відповідно до Положення комунального закладу Центр надання соціальних послуг «Родина» Центр є комунальним закладом, рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації якого приймає Подільська міська рада Подільського району Одеської області. Координацію діяльністю Центру здійснює Департамент соціальної, сімейної політики та охорони здоров'я Подільської міської ради Подільського району Одеської області.

Центр є бюджетним неприбутковим закладом, який утримується за рахунок коштів місцевого бюджету.

Відділення утворено для обслуговування не більше, як 30 громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які за станом здоров'я потребують стороннього догляду, побутового обслуговування, медичної допомоги, яким згідно з медичним висновком не протипоказане перебування в відділенні та є мешканцями Подільської міської територіальної громади.

Територія відділення огорожена та доглянута (фото 1). Підопічні вільно пересуваються територією установи. На території наявні альтанки та тіньові накриття (фото 2).

Відділення розміщено на першому поверсі одноповерхового будинку.

Установа розрахована на перебування 30 осіб. На день відвідування у відділенні перебувало 29 осіб (11 – чоловічої статі, 18 – жіночої статі), з яких ліжкових хворих – 8 осіб, 29 підопічних – дієздатні особи, встановлену групу інвалідності мають 10 осіб, 10 осіб отримують платну соціальну послугу

стаціонарного догляду вартість якої складає – 12 000,00 грн. Також у відділенні проживає 3 внутрішньо-переміщених особи.

За 2024 рік Центр профінансовано на суму 12 655 281,89 грн, благодійної допомоги отримано на суму 698 542,75 грн.

Сума витрат на харчування одного підопічного на один день у відділенні складає 150,00 грн, сума витрат на медикаменти на одну особу в день складає 5,62 грн.

Штатна чисельність працівників відділення складає 12,0 штатних одиниць, з яких 4,0 шт. од. середнього медичного персоналу, 6,0 шт.од молодшого медичного персоналу, 1,0 шт.од сестра господиня, 1,0 шт.од соціальний працівник.

На день відвідування відділення забезпечено виробами медичного призначення та лікарськими засобами.

На день відвідування всі підопічні мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу та отримують медичні послуги.

У 2023 році у відділенні померло 9 підопічних (причиною смерті здебільшого атеросклеротична хвороба серця, атеросклероз судин головного мозку).

У 2024 році у відділенні померло 13 підопічних (причиною смерті встановлено атеросклеротична хвороба серця, церебральний атеросклероз).

Підопічні забезпечені раціональним чотириразовим харчуванням.

У приміщенні харчоблоку відсутній неприємний запах, робочі поверхні та посуд чисті. Працівники, які залучені до робіт у харчоблоці, вчасно проходять медичні огляди, що підтверджено відповідними записами в особистих медичних книжках.

З метою контролю за дотриманням якості та безпечності харчових продуктів при приготуванні та реалізації готової продукції від кожної партії приготовлених страв кухарем відбирається добова проба.

Підопічні проживають в одноповерховій житловій будівлі. В кімнатах проживають від 2 до 7 осіб. Кімнати облаштовані твердим інвентарем у достатній кількості. Вікна та двері будівлі не заграбовані. В кімнатах наявні телевізори, радіоприймачі (фото 3).

У відділенні наявні в достатній кількості технічні засоби реабілітації (милиці, крісла колісні, ходунки, тощо).

Наявна приймально-карантинна кімната, яка облаштована з урахуванням вимог доступності. На день відвідування в кімнаті перебував чоловік, який повідомив, що задоволений умовами проживання та отримує всі необхідні послуги і допомогу.

Всі підопічні висловлювали слова вдячності керівництву і персоналу, за увагу і турботу.

В установі облаштовано кімнати для відпочинку, у яких встановлено телевізори для колективного перегляду телевізійних передач (фото 4) та проведення різноманітних заходів. На день відвідування в установі з просвітницьким заходом в рамках дозвілля завітали представники

міжнародного червоного хреста. Крім того, відділення дуже активно співпрацює з благодійними, громадськими та міжнародними організаціями. Підопічні активно залучаються до культурного дозвілля.

Постільна білизна, одяг підопічних та засоби гігієни персоналізовано. Для здійснення санітарно-гігієнічних процедур адміністрацією відділення облаштовано душові кімнати.

У відділенні наявні генератори, які повністю забезпечують належне функціонування установи у разі відключення електроенергії.

На момент відвідування система опалення у відділенні функціонує та забезпечує комфортний температурний режим у житлових та нежитлових приміщеннях. У санітарно-гігієнічних та житлових кімнатах, а також у харчоблоці наявна гаряча вода у системі водопостачання.

На інформаційних стендах, які розміщені у кожному приміщенні установи, наявна інформація про адреси і контактні дані посадових осіб, до яких підопічні та персонал можуть звернутися у разі порушення їх прав, інформація про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо (фото 5).

У відділенні панує доброзичлива атмосфера, підопічні охоче спілкувалися з членами РГ НПМ. Під час відвідування відбулося конфіденційне спілкування з 15 підопічними та 6 працівниками закладу.

Скарг на жорстоке поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування закладу групою НПМ здійснено 21.03.2024, за результатами якого виявлено порушення прав на:

- життя та безпеку;
- захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання;
- достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування та житло;
- на свободу та особисту недоторканність.

За результатами попереднього відвідування НПМ вносились такі рекомендації:

1. Подільській міській раді Подільського району Одеської області:
 - вирішити питання щодо облаштування укриття згідно з вимогами наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 №579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту»;
 - забезпечити контроль за усуненням порушень, виявлених в ході відвідування відділення.
2. Комунальному закладу Центр надання соціальних послуг «Родина»:
 - вжити заходів щодо усунення порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду у відділенні, виявлених під час відвідування, та їх недопущення у подальшій діяльності;

до посадових інструкцій працівників відділення включити пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання;

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

У ході відвідування 13.02.2025 встановлено, що рекомендації надані за результатом попереднього відвідування виконані частково, а саме:

до посадових інструкцій персоналу внесено пункт про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, як це передбачено статтею 10 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження та покарання;

частково приведено у відповідність документацію щодо отримання соціальної послуги – стаціонарного догляду.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на життя та безпеку (стаття 27 Конституції України).

1. Всупереч вимогам наказу Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579 «Про затвердження вимог з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 30.07.2018 за № 879/32331 у закладі відсутнє приміщення, яке може використовуватись як укриття. Зі слів керівництва установи наразі вживаються заходи щодо погодження будівництва нової захисної споруди на території Центру.

2. У порушення пункту 3 розділу II Наказу Міністерства внутрішніх справ України від 15.01.2018 № 25 установою не проведено своєчасний огляд та технічне обслуговування вогнегасників.

Зазначене порушення усунуто за час написання звіту.

Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу (стаття 49 Конституції України).

3. Групою РГ НПМ встановлено, що працівниками відділення здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язеві ін'єкції. Однак, всупереч вимогам 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

№ 185, в установи відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики або договір із закладом охорони здоров'я.

4. Під час вивчення медичної документації встановлено, що медичні карти підопічних не ведуться відповідно до вимог наказу Міністерства охорони

здоров'я України (далі – МОЗ України) від 14.02.2012 № 110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування». Амбулаторний прийом та огляд підопічних не реєструється належним чином, відсутня Форма первинної облікової документації № 074/о «Журнал реєстрації амбулаторних пацієнтів», що суперечить вимогам наказу МОЗ України № 110. Водночас ведеться журнал обліку невідкладної допомоги.

5. Під час відвідування виявлені лікарські засоби, термін яких закінчився. Відповідно до 6 пункту II розділу глави 2 Методичних рекомендацій ведення обліку лікарських засобів та медичних виробів у закладі охорони здоров'я від 09.09.2014 № 635 лікарські засоби з терміном придатності, що минув, підлягають вилученню з обігу та списанню з балансу.

6. Щодо окремих підопічних не виконуються рекомендації лікарів після отриманого лікування у закладі охорони здоров'я. Наприклад підопічному П. лікарем надано ряд рекомендацій: щодо необхідності приймання ліків, контроль аналізу крові. Однак рекомендації установою не виконані.

7. Приміщення для зберігання лікарських засобів не забезпечено гігрометром та термометром, таким чином не контролюються температура і вологість повітря, відсутній холодильник для зберігання ліків. Відсутність гігрометра, холодильника та термометра порушує вимоги Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2024 № 584 (Фото 6).

8. Під час відвідування встановлено, що житлові кімнати відділення не облаштовано кнопками виклику персоналу. У разі виникнення потреби в екстреній медичній допомозі у підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненні за допомогою до медичних працівників

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

9. У порушення пункту 2 розділу VIII 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 житлові кімнати (кабінети для проведення процедур) для двох і більше осіб не облаштовано ширмами для забезпечення приватності. Таким чином, підопічні змушені роздягатись (переодягатись) у присутності інших підопічних. Зазначене не створює належну атмосферу для позитивного терапевтичного середовища підопічних.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Подільській міській раді Подільського району Одеської області забезпечити:

вжиття заходів щодо усунення наведених порушень прав осіб, яким надаються соціальні послуги зі стаціонарного догляду, а також причин та умов, що сприяють таким порушенням, їх недопущення у подальшій діяльності відділення;

контроль за додержанням прав підопічних;

облаштування на території установи укриття з урахуванням вимог чинного законодавства.

2. Комунальному закладу Центр надання соціальних послуг «Родина» забезпечити:

отримання ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики або укладення договору із закладом охорони здоров'я;

приведення медичної документації відповідно до вимог чинного законодавства;

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

виконання рекомендацій лікарів після отриманого підопічними лікування у закладі охорони здоров'я;

зберігання лікарських засобів відповідно до вимог чинного законодавства;

встановлення у житлових кімнатах кнопок виклику персоналу;

дотримання права на приватність, зокрема, облаштувати кімнати закладу ширмами.

Додатки: фотоматеріали на 2 арк. в 1 прим.

**Керівник регіональної групи
НПМ в Одеській області**



Марат Абдуллаєв

ФОТОМАТЕРІАЛИ

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



φωτο 5



φωτο 6

