



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
Чернівецького геріатричного пансіонату

22, 24.04.2025

м. Чернівці, 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», 22, 24.04.2025 групою НПМ здійснено відвідування Чернівецького геріатричного пансіонату (далі – пансіонат, заклад, установа).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Ісопенко Ірина Юльянівна, представник Уповноваженого у Чернівецькій області (керівник групи НПМ);

Пітей-Маляр Аліна Іванівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Генкул Євген Дмитрович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Лупу Аріна Віталіївна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Чернівецький геріатричний пансіонат знаходиться за адресою: 58025, місто Чернівці, вулиця Івана Підкови, будинок 13.

Засновник і власник закладу – Чернівецька обласна рада. Заклад підпорядкований Департаменту соціального захисту населення Чернівецької обласної військової адміністрації.

Керівництво закладу: директор – Парасківа Мирослав Степанович.

Код ЄДРПОУ 21432258, послуги надаються за КВЕД 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів.

Відповідно до Положення про Чернівецький геріатричний пансіонат, затвердженого розпорядженням голови Чернівецької обласної ради від 23.10.2020 № 492 (далі – Положення), Чернівецький геріатричний пансіонат є стаціонарним закладом соціального захисту, що створений для цілодобового проживання (перебування) та догляду за громадянами похилого віку та особами, які за станом здоров'я потребують стороннього догляду, соціально-побутового, медичного обслуговування та соціальних послуг і комплексу реабілітаційних заходів (далі – підопічні).

При Чернівецькому геріатричному пансіонаті функціонує Громадська рада, положення про яку погоджено Департаментом соціального захисту населення Чернівецької обласної державної адміністрації.

Заклад розрахований на перебування 155 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 155 підопічних, серед яких: 70 підопічних – особи з інвалідністю, 1 особа – недієздатна.

Також, 59 підопічних інтернату є внутрішньо переміщеними особами (далі – ВПО) із Запорізької, Донецької, Луганської та Харківської областей.

Вартість утримання одного ліжка-дня за березень 2025 року по Чернівецькому геріатричному пансіонату становить 17 973,76 грн., середньомісячна вартість утримання за 1-ий квартал становить 15 751,57 грн.

У 2024 році у пансіонаті померло 49 підопічних, а з початку 2025 – 4 підопічних. Причиною смерті здебільшого є хронічна серцева недостатність.

Штатна чисельність працівників інтернату складає 113 шт. од., з яких 66,5 шт. од. медичний персонал: лікарський персонал – 2,5 шт. од., середній медичний персонал – 9,5 шт. од., молодший медичний персонал – 54,5 шт. од.

Згідно з тарифікаційним списком працівників пансіонату станом на 24.04.2025 у закладі наявні 25 вакантних посад.

Відповідно до затверджених посадових інструкцій працівників пансіонату до функціональних обов'язків медичного персоналу включено пункти про заборону катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження.

Заклад надає медичну допомогу відповідно до ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики за спеціальністю організація і управління охороною здоров'я, терапія, психіатрія; за спеціальністю молодших спеціалістів з медичною освітою: сестринська справа.

Територія закладу озеленена, огорожена, встановлені альтанки та лави, організовано достатньо простору для прогулянок (фото 1).

На території пансіонату розміщений один житловий триповерховий корпус для підопічних (фото 2). У житловій будівлі облаштовано основну (центральну) та службову (запасну) вхідні групи. Вхід до житлового корпусу обладнаний пандусом (фото 3).

На другому та третьому поверхах розміщені спальні місця підопічних та простір для спілкування та відпочинку. Кімнати розраховані на 1-4 осіб, вікна не заграбовані (фото 4).

Для мешканців закладу організовується дозвілля з урахуванням їхніх інтересів і побажань (гурткова робота, концерти, творчі майстер-класи тощо), функціонує бібліотека та актова зала (фото 5).

Підопічні користуються власними речами, в тому числі мобільними телефонами. Також, всі підопічні пансіонату мають документи.

Усі підопічні пансіонату мають укладені декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу.

Заклад має укладений Договір (співпраці) № 16 Про надання медичних послуг з комунальним некомерційним підприємством «Центральна Міська лікарня» Чернівецької міської ради, де у разі потреби підопічним надається спеціалізована медична допомога.

У медичному блоці інтернату наявні медичний пункт, кімната зберігання ліків, кімната з тренажерами (фото 6, 7). Також функціонують приймально-карантинне відділення на 3 ліжка та ізолятор на 2 кімнати (6 ліжок-місць) (фото 8, 9).

Приміщення харчоблоку перебуває у належному санітарно-гігієнічному стані, має необхідне технологічне обладнання. Створені умови для дотримання технології приготування страв та зберігання продуктів. Заклад забезпечено столовим та кухонним посудом, інвентарем, миючими та дезінфікуючими засобами. У місцях, де зберігаються

продукти харчування, належним чином дотримане товарне сусідство. Наявне щоденне меню. Добові проби щоденного меню зберігаються у визначеному порядку.

Підопічні установи забезпечені чотириразовим харчуванням відповідно до встановлених норм. Із загальної кількості осіб – 45 отримують харчування в їдальні, решта, у зв'язку зі станом здоров'я, забезпечуються їжею з доставкою безпосередньо до кімнат (фото 10).

Керівництво закладу тісно співпрацює з представниками громадських організацій щодо забезпечення продуктами харчування, засобами гігієни, постільною білизною тощо.

Пансіонатом також укладено Меморандум про співпрацю між Чернівецьким місцевим центром з надання безоплатної вторинної правової допомоги від 2 грудня 2016 року.

На інформаційних стендах закладу наявна інформація про права і обов'язки підопічних, 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 11).

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 19 підопічними.

Відвідування пансіонату здійснювалось вперше.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

Порушення права на захист від катування, жорстокого, нелюдського або такого, що принижує гідність, поводження чи покарання (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або принижуючих гідність видів поводження і покарання, стаття 28 Конституції України).

1. Під час анонімного спілкування з підопічними пансіонату було з'ясовано, що молодший медичний персонал систематично підвищує голос на підопічних, зокрема у відповідь на їхні прохання або запитання, а також у процесі надання допомоги. Такі дії створюють атмосферу психологічного тиску, принижують гідність осіб похилого віку та можуть кваліфікуватися як прояви негуманного чи принизливого поводження.

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

2. Групою НПМ було зафіксовано порушення в забезпеченні підопічних необхідними стоматологічними послугами. Внаслідок відсутності регулярних оглядів та надання кваліфікованої стоматологічної допомоги, більшість підопічних закладу мають значні проблеми із зубами, які не вирішуються своєчасно та погіршують загальний стан їхнього здоров'я та якості життя.

3. Листки лікарських призначень ведуться з порушеннями, зокрема без підпису лікаря, або записи взагалі не вносяться, що суперечить вимогам наказу Міністерства охорони здоров'я України від 29.05.2013 року № 435 «Про затвердження форм первинної облікової документації та інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у

зкладах охорони здоров'я, які надають амбулаторно-поліклінічну та стаціонарну допомогу населенню, незалежно від підпорядкування та форми власності».

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

4. У пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані підвальні приміщення, які мають забезпечувати можливість безпечного перебування підопічних у разі повітряної тривоги 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 (далі – Мінсоцполітики) від 29.02.2016 № 198, абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185, 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».

Підопічні, які відносяться до маломобільних груп населення, житлові кімнати яких розміщені на 2-3 поверхах пансіонату, не зможуть бути швидко евакуйовані у разі виникнення надзвичайної ситуації. У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

Порушення права на достатній життєвий рівень, що включає достатнє харчування, одяг, житло (стаття 48 Конституції України).

5. У порушення розділу III Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення (далі – Мінімальні норми), затверджених наказом Мінсоцполітики від 19.08.2015 № 857, у окремих житлових кімнатах відсутній у достатній кількості твердий інвентар, зокрема приліжкові тумби та стільці.

6. Групою НПМ було зафіксовано порушення в забезпеченні підопічних функціональними ліжками. У пансіонаті відсутня достатня кількість спеціалізованих функціональних ліжок, які є необхідними для осіб похилого віку та маломобільних осіб. У результаті цього підопічні змушені користуватися застарілими або непридатними для їхнього фізичного стану ліжками або користуватися простирадлами, які слугують додатковими інструментом, щоб піднятися з ліжка, що ускладнює догляд за ними, спричиняє фізичний дискомфорт, а також створює ризики виникнення пролежнів і загального погіршення стану здоров'я (фото 12, 13). Під час аналізу індивідуальної програми реабілітації особи з інвалідністю встановлено, що підопічному передбачено забезпечення функціональним ліжком та протипролежневим матрацом. Однак на момент перевірки зазначених спеціальних засобів реабілітації фактично не було (фото 14).

7. У порушення пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю (далі – Типове положення), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772, житлові кімнати підопічних

не обладнані кнопками виклику персоналу для цілодобового контакту підопічних з персоналом.

8. Виявлене часткове порушення норми площ житлових кімнат передбачених пунктом 6.1.2.2 Державних будівельних норм В.2.2-18:2007 «Заклади соціального захисту населення» зі змінами, а саме площі житлових кімнат на одне та два місця повинні визначатися з розрахунку не менше 8 м² на одне місце, але не менше 10 м² – в одномісних кімнатах.

9. Під час спілкування з маломобільними та ліжковими хворими підопічними встановлено, що деяким із них персоналом установи упродовж тривалого часу не забезпечено можливості бути на свіжому повітрі.

10. У закладі відсутнє сезонне, перспективне, дієтичне меню, що враховувало б вік та стан здоров'я підопічних, що є порушенням вимог пункту 5 Типового положення.

Відсутність належного дієтичного меню може призвести до погіршення стану здоров'я підопічних, особливо тих, хто потребує спеціальних дієт через наявні хронічні захворювання або вікові особливості. Це порушення також може негативно вплинути на загальний рівень надання медико-соціальних послуг у закладі та створює ризик недотримання стандартів догляду за підопічними.

Хоча підопічні і забезпечені чотириразовим харчуванням, у тому числі і дієтичним, однак під час спілкування підопічні повідомили групі НПМ, що в меню не вистачає фруктів та овочів.

11. В пансіонаті неналежно забезпечено організацію питного режиму. Підопічні закладу не мають безперешкодного доступу до питної води. При цьому, враховуючи відсутність у кімнатах кнопки виклику персоналу, доступ до питної води особливо ускладнений у нічний час. Окрім того, не в усіх житлових кімнатах є графини та стакани для питної води, що порушує вимоги розділу VI Мінімальних норм, затверджених наказом Мінсоцполітики від 19.08.2015 № 857.

12. У житлових кімнатах ліжкових хворих підопічних відчувався неприємний запах, що свідчить про низьку якість санітарно-гігієнічних заходів. Зокрема, під час обходу житлових кімнат, група НПМ звернула увагу на брудну постіль та рушники, якими користуються підопічні. Окрім того, у деяких підопічних недоглянуті нігті на ногах (фото 15).

13. Унаслідок нестачі персоналу підопічні мають можливість проходити повноцінні банні процедури рідше, ніж один раз на 10 днів, що не відповідає чинним санітарно-гігієнічним вимогам. Така ситуація негативно впливає на фізичний стан людей похилого віку, сприяє розвитку захворювань шкіри, погіршенню загального самопочуття та знижує рівень гігієни в установі.

14. У ході відвідування було встановлено, що в їдальні пансіонату щоденно самостійно споживають їжу 45 осіб, проте для задоволення їхніх базових санітарно-гігієнічних потреб наявні лише один рукомийник та одна сушарка для рук що порушує вимоги пункту 6.2.3.4 ДБН В.2.2-18:2007, якими передбачено облаштування приміщення їдальні одним умивальником на 20 місць, але не менше двох (фото 16).

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

15. Працівники закладу порушують права підопічних на приватність, оскільки проводять гігієнічні процедури на очах в інших мешканців, не використовуючи при цьому ширми. Більш того, використання туалетного стільця, зміна підгузків та миття підопічних у присутності інших осіб порушує право мешканців на повагу до людської гідності.

16. Групою НПМ виявлено, що на пості чергової медичної сестри встановлено телефон, призначений для звернень громадян. Однак у ході перевірки членами групи НПМ неодноразово здійснювались дзвінки на зазначений номер, на які жодного разу не було надано відповіді. Така ситуація свідчить про фактичну недоступність зазначеного засобу комунікації, що обмежує можливість звертатися до пансіонату із запитами або скаргами.

Порушення права на доступність осіб з інвалідністю та осіб, які віднесені до маломобільних груп населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю).

17. Пансіонат у повній мірі не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та підопічних, які належать до маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення», ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення», а саме:

туалетні та душові кімнати пансіонату не обладнано для осіб з інвалідністю (фото 17);

відсутня аварійна (тривожна) сигналізація та система оповіщення у санітарно-гігієнічних приміщеннях закладу, що унеможлиблює виклик персоналу у разі необхідності у підопічних в екстреній допомозі.

Інше.

18. Згідно з тарифікаційним списком працівників на 24.04.2025 у закладі наявні чисельні вакантні посади медичного персоналу, зокрема: лікаря-геріатра – 1,0 шт.од., молодших медичних сестер (санітарка-палатниця) - 11,0 шт.од., молодших медичних сестер (санітарка-ванниця) – 5,0 шт.од., молодших медичних сестер (санітарка-прибиральниця) – 1,0 шт.од.

Зазначене може свідчити про недостатній рівень надання медичних послуг та неповне забезпечення медичним обстеженням та лікуванням осіб, які проживають в установі.

19. При пансіонаті і створено Громадську раду, проте на момент відвідування відсутні протоколи засідань даного дорадчого органу, що свідчить про її фактичну бездіяльність. Відсутність документально підтвердженої діяльності Громадської ради перешкоджає реалізації механізмів громадського контролю за умовами проживання, дотриманням прав та інтересів підопічних.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Чернівецькій обласній військовій (державній) адміністрації:

вжити 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;

забезпечити контроль за додержанням прав підопічних Чернівецького геріатричного пансіонату;

розглянути можливість додаткового фінансування закладу з метою облаштування укриття з урахуванням вимог чинного законодавства та усунення недоліків, викладених у звіті.

2. Чернівецькому геріатричному пансіонату:

забезпечити негайне припинення випадків вербального приниження підопічних (провести службове розслідування, дисциплінарне реагування, запровадити навчання персоналу та встановити постійний моніторинг дотримання стандартів поведінки);

заповнити вакантні посади медичних працівників та іншого кваліфікованого персоналу;

облаштувати укриття;

забезпечити належне ведення медичної документації;

вжити заходів, щодо дотримання норм житлової площі на особу з урахуванням вимог ДБН В.2.218:2007 «Заклади соціального захисту населення»;

облаштувати житлові кімнати пансіонату відповідно до Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 19.08.2015 № 857;

забезпечити функціональними ліжками підопічних за потребою, особливо осіб з інвалідністю, маломобільних осіб, лежачих хворих;

регулярно проводити санітарно-гігієнічні заходи стосовно підопічних пансіонату;

забезпечити безперешкодний доступ до питної води усім підопічним пансіонату;

забезпечити організацію раціонального, збалансованого харчування особам, які проживають у пансіонаті, зокрема розробити та затвердити перспективне, сезонне, дієтичне меню;

приспосувати усі приміщення пансіонату відповідно до вимог ДБН Інклюзивність, а саме:

забезпечити житлові кімнати кнопками виклику персоналу;

обладнати приміщення закладу системою оповіщення та тривожною сигналізацією;

обладнано душові кімнати пансіонату для потреб осіб з інвалідністю та маломобільних осіб;

забезпечити регулярні стоматологічні огляди та надання необхідної стоматологічної допомоги підопічним із залученням кваліфікованих фахівців;

облаштувати житлові кімнати для двох і більше осіб ширмами для забезпечення приватності під час переодягання, проведення санітарно-гігієнічних процедур;

встановити додаткові рукомийники та сушарки для рук у їдальні пансіонату;

забезпечити можливість перебування маломобільних та ліжкових підопічних на свіжому повітрі;

забезпечити належне функціонування телефону гарячої лінії на пості чергової медичної сестри;

забезпечити належне функціонування Громадської ради при пансіонаті шляхом регулярного проведення її засідань з оформленням відповідних протоколів.

Додаток: фотоматеріали на 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

**Представник Уповноваженого
Верховної Ради України з
прав людини у Чернівецькій області**



Ірина ІСОПЕНКО

Фотоматеріали

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

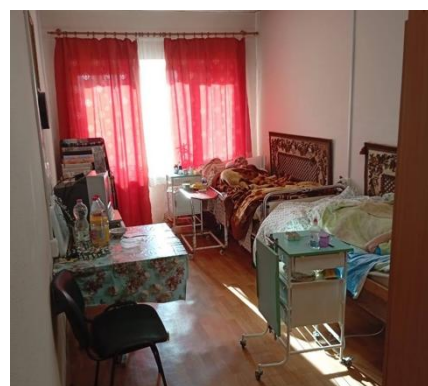


Фото 5



Фото 6



Фото 7

Фото 8



Фото 9



Фото 10



Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14

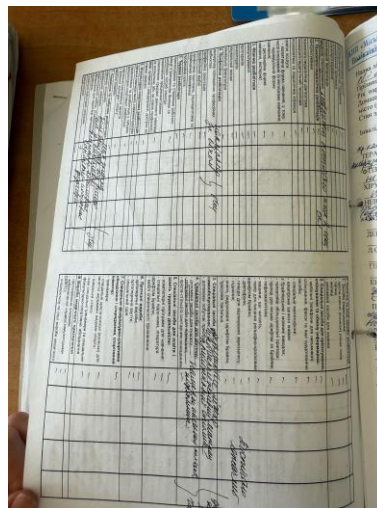


Фото 15



Фото 16



Фото 17

