



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування будинку
для людей похилого віку ТОВ «Срібний Вік. Чернівці»**

09.11.2023

м. Чернівці, 2023

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», 09.11.2023 групою НПМ здійснено відвідування будинку для людей похилого віку (далі – пансіонат, заклад) товариства з обмеженою відповідальністю «Срібний Вік. Чернівці» (далі – ТОВ «Срібний Вік. Чернівці»).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

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

Лопачук Віктор Миколайович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

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

Решетілова Олена В'ячеславівна, представник громадської організації.

Загальна інформація:

Будинок для людей похилого віку ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» (код ЄДРПОУ – 43148304) зареєстровано у місті Київ, а фактично здійснює діяльність в орендованому житлі на вул. Шухевича, 2 та 4 у с. Кам'яна Чернівецької області, із рекламацією послуг «Мережа приватних пансіонатів для людей похилого віку Срібний Вік. Чернівці».

Основними видами діяльності товариства є надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів (код 87.30); надання в оренду і експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна (код 68.20); діяльність інших засобів тимчасового розміщування (код 55.90); інша діяльність у сфері охорони здоров'я (код 86.90); надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію (код 87.20).

Відвідування закладу проводилося вдруге.

Попереднє позаплановий моніторинг об'єкта здійснювалося 30.06.2020 з метою вивчення стану забезпечення заходів із запобігання та поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19 спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, за наслідками якого у Пансіонаті були виявлені порушення організації протиепідемічних заходів та прав людини – підопічних.

Надані представником Уповноваженого у Чернівецькій області рекомендації виконані частково.

Заклад розташований на території двох окремих огорожених будинковолодінь у двох приватних житлових будинках, які мають вхідну зону (*фото 1*), прилеглу огорожену територію, що облаштована для відпочинку підопічних.

Санітарний стан об'єкта задовільний, на її окремій площі ростуть плодови дерева (*фото 2 і 3*).

Надання підопічним платних послуг з розміщення, утримання та харчування здійснюється на підставі договору, укладеного між ТОВ «Срібний вік. Чернівці».

Забезпечення підопічних медичними препаратами здійснюється їх родичами/близькими.

На день відвідування у Пансіонаті обліковується перебування 52 осіб. Фактично знаходилася 51 особа, 1 людина на лікуванні.

Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 5 працівників з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

У закладі цілодобово проживають особи різної статі та віку, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

У пансіонаті облаштовані зони відпочинку і спільного перегляду телепередач.

Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування, забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур, прогулянка на свіжому повітрі, тощо.

Первинну медичну допомогу підопічні отримують відповідно до декларацій, укладених з сімейним лікарем, згідно з Порядком вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 19.03.2018 № 503.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з чотирнадцятьма підопічними, трьома працівниками закладу і представником керівника.

Підопічні, які на час відвідування знаходились у Пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів.

Скарг на катування та жорстоке поводження 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 повітряної

тривоги, 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).

На II поверсі будинків проживають маломобільні підопічні, які не мають можливості швидко евакуюватися у разі виникнення надзвичайної ситуації, внаслідок свого стану здоров'я. Водночас кваліфікованого персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце – не має.

2. Пансіонат оснащений протипожежним щитом і переносними вогнегасниками, які зберігаються у неналежних місцях та є неуккомплектовані.

Встановлено, що суб'єктом господарювання порушено вимоги пункту 3.11 Розділу V Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417 у частині забезпечення комплектності протипожежних стендів (щитів) первинними засобами пожежогасіння: вогнегасники (3 шт.), ящик з піском, покривало з негорючого теплоізоляційного матеріалу або повсті, гак (3 шт.) та інше.

Порушення права на гідні і безпечні умови перебування (стаття 28 Конституції України, статті 9, 20 Конвенції про права осіб з інвалідністю).

3. 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.

4. У житлових кімнатах, у яких проживає більше ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання (*фото 8*).

5. У ході відвідування закладу, групою НППМ виявлено недотримання норми житлової площі з розрахунку на одного підопічного.

Так, згідно з умовами договорів оренди від 01.10.2019 і від 01.11.2019, ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» орендує у фізичної особи-підприємця приміщення площею 50 м² у кожному з двох житлових будинків на вул. Шухевича, 2 та 4 у селі Кам'яна.

Фактично у порушення вимог статей 331, 810 і 812 Цивільного кодексу України, товариство наймає у фізичної особи і користується двома індивідуальними житловими двоповерховими будинками, в яких на момент відвідування перебували понад 50 підопічних осіб, без реєстрації договору оренди житла у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно і відображення у правочині та додатках до нього площ найму житлових об'єктів.

Тобто, орендована юридично площа Пансіонату на одну особу складає біля 2 м², що свідчить про порушення перенаселення і недотримання норми житлової площі на особу, встановленої на рівні 8-10 м² згідно вимог ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення» (фото 6 і 7).

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

6. Під час відвідування з'ясовано, що не у кожному випадку договори про надання соціальної послуги укладаються з підопічними, а з їх родичами без згоди самих підопічних. Суб'єкт господарювання не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/піклувальниками підопічних.

Документи підопічних не сформовані в особові справи. До того ж форма Договору, який укладається в пансіонаті, не відповідає затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 формі Типового договору про надання соціальних послуг (фото 4 та 5).

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. У закладі здійснюються медичні маніпуляції. Однак, усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», товариством не представлено ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа), або укладений договір із закладом охорони здоров'я. Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам, потребам і своєчасності.

8. У пансіонаті відсутня медична документація підопічних без якої неможливо зробити висновки чи взагалі отримують підопічні призначені саме їм ліки, в якому дозуванні і час їх прийому.

9. Окремі договори про надання соціальної послуги укладаються не з підопічними, а з їх родичами, за відсутності підтвердження в них повноважень бути їх законними представниками, без надання власної згоди на поміщення в заклад та на оброку персональних даних.

10. У Пансіонаті також відсутнє приміщення ізолятора, з метою попередження поширення інфекційних захворювань, чим недотримані вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

Порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог чинного законодавства (Закон України «Про соціальні послуги»).

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. У порушення вимог пункту 25 постанови Кабінету Міністрів України «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» від 27.01.2021 № 99, соціальні послуги у закладі надають особами, з якими товариством не укладені трудові договори, тобто без працевлаштування працівників.

Заклад не володіє інформацією і в ньому відсутні документи щодо освіти обслуговуючого персоналу (працівників), кваліфікації, атестації, неформальне професійне навчання, фаховий рівень, медичний стан (здоров'я) і посадові обов'язки.

На працівників закладу, що були присутні на роботі в момент відвідування не сформовані особові справи, відсутні документи про їх працевлаштування.

З наданих для огляду документів, спілкування і фактичних обставин є підстава вважати, що у пансіонаті медичний персонал та соціальні працівники відсутні.

13. Усупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» Пансіонатом 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 зазначені заходи з надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів.

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

14. Облаштування сходів житлового корпусу не повністю відповідають вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» (далі – ДБН В.2.2-40:2018), зокрема, верхня і нижня сходинка сходового маршу не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу.

15. Заклад не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме: він не обладнаний ліфтом або

підйомником; коридори закладу не обладнані поручнями; у санітарно-гігієнічній кімнаті пансіонату не облаштовані штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом; окремі санітарно-гігієнічні приміщення не обладнані тривожною сигналізацією.

Зазначене унеможливило безперешкодне пересування підопічних пансіонатом та прилеглою територією.

Порушення права підопічних на отримання інформації про свої права та обов'язки, права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів влади (статі 40 і 57 Конституції України, стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод).

16. 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).

17. На сайті <https://serebrjanyj-vek.com.ua> відсутня об'єктивна інформація про документи на дозвільну діяльність Пансіонату, чим недотримані вимоги статті 2 Закону України «Про інформацію» у частині її відкритості, доступності, повноти, достовірності та гарантованості права на інформацію та окремі приписи Закону України «Про захист прав споживачів».

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ТОВ «Срібний Вік. Чернівці» забезпечити:

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

внесення закладу до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

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

облаштування укриття;

оснащення первинними засобами пожежогасіння у належній кількості;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

належне ведення документації підопічних та працівників пансіонату;

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

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

дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;
складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;
дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог
ДБН В.2.2-18:2007;

оформлення орендних відносин відповідно до вимог положень Цивільного
та Житлового кодексів України;

необхідним твердим інвентарем відповідно до наказу Мінсополітики від
19.08.2015 №857 «Про затвердження 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» стільців, столів (надання соціальних
послуг) системи соціального захисту населення»;

безперешкодний питний режим у закладі;

можливість щоденного перебування на свіжому повітрі;

контроль за організацією харчування підопічних, зокрема розробити денне,
перспективне та дієтичне меню;

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

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

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 4 арк. в 1 прим.

**Керівник групи НІМ,
Представник Уповноваженого
у Чернівецькій області**



Ірина ІСОПЕНКО

Фото 1



Фото 2



Фото 3



Фото 4

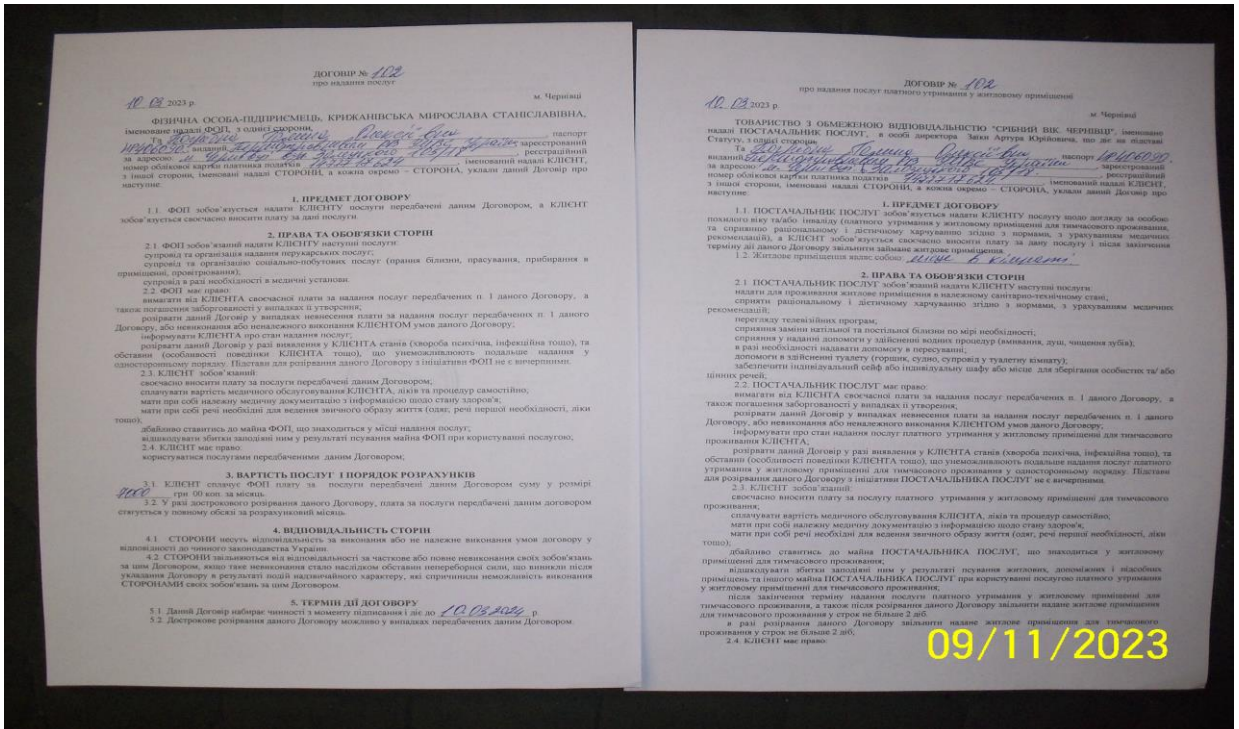


Фото 5

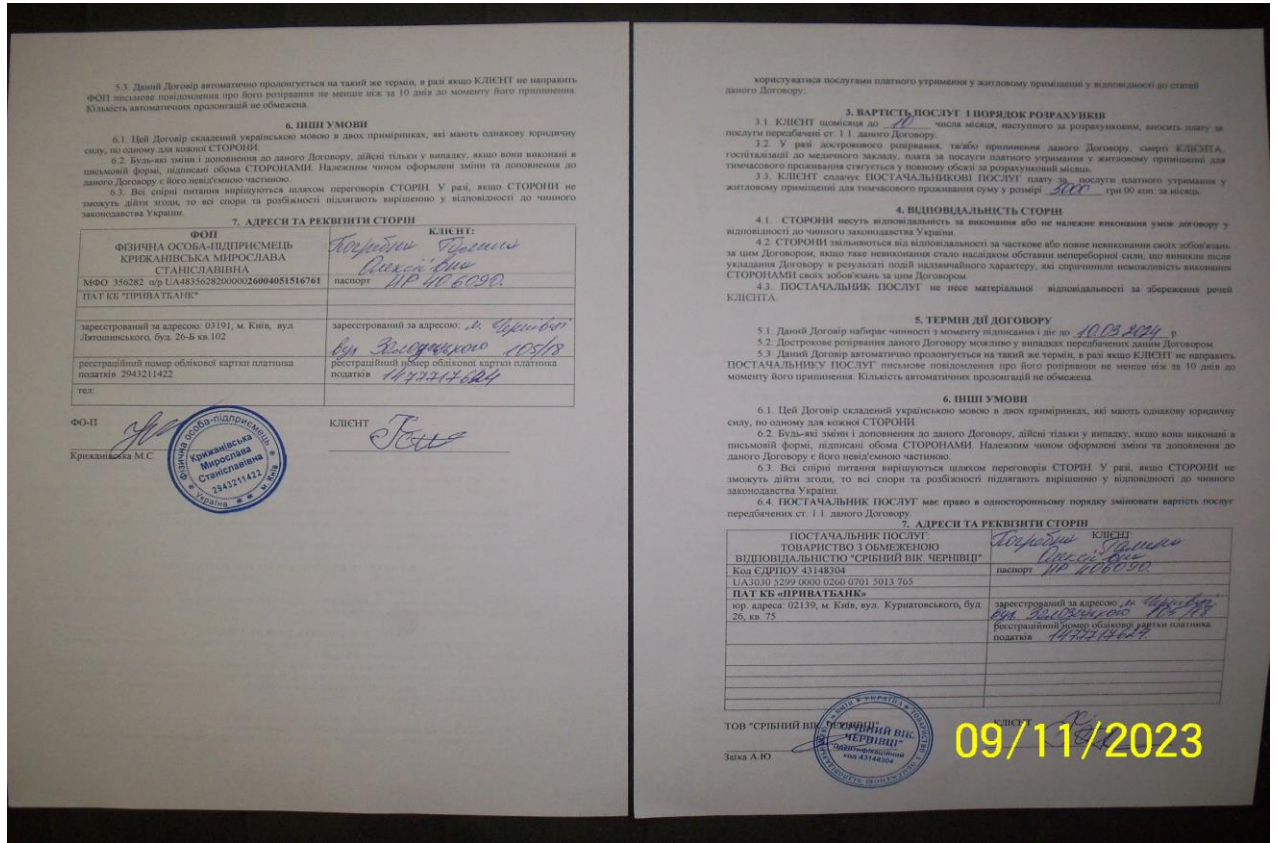


Фото 6

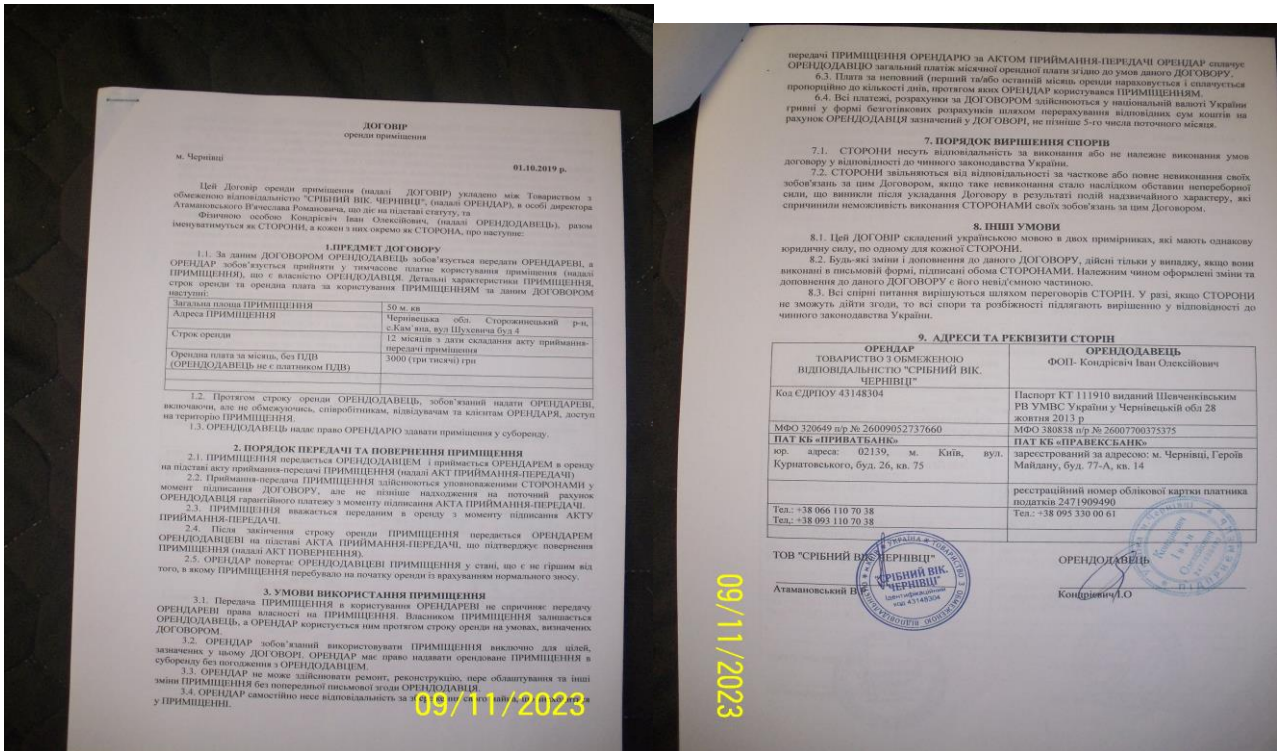


Фото 7

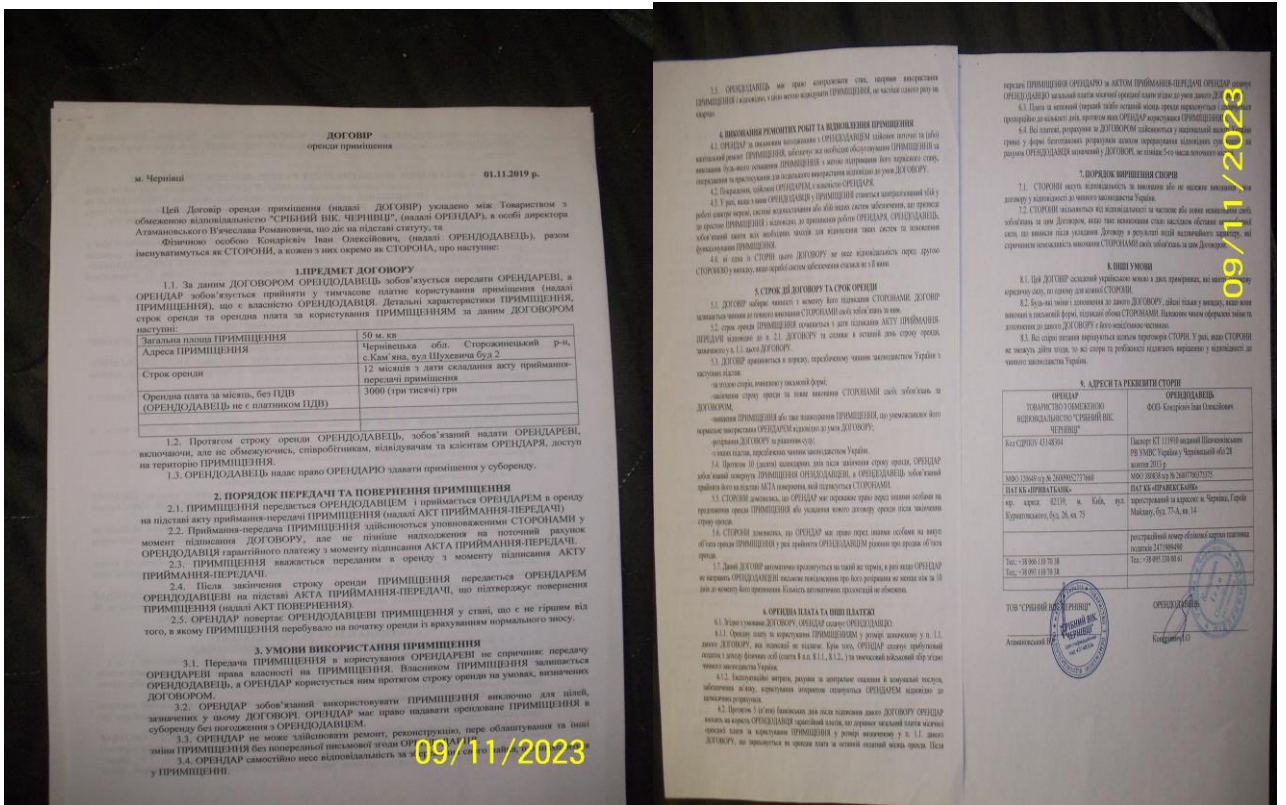


Фото 8

