



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку «Родинна
турбота» міста Чернігова**

26.04.2024

м. Київ, 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», 26.04.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Родинна турбота» у місті Чернігові (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Круцюк Антон Володимирович, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Нікулін Віталій Андрійович, представник Уповноваженого з прав людини в місцях несвободи;

Шумна Лариса Петрівна, представник Уповноваженого у Чернігівській області;

Паршакова Ольга Валеріївна, головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Жмака Ірина Миколаївна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Загальна інформація.

Відвідування пансіонату за новою адресою здійснюється вперше.

Пансіонат знаходиться за адресою: пров. Заньковецької, 6, м. Чернігів.

Відповідно до даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) господарську діяльність у закладі здійснює фізична особа-підприємець Бжоленко Тетяна Євгенівна (далі – ФОП), що функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 – надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Дата запису: 23.05.2017. Номер запису: 20640000000040925.

Надання платних послуг з розміщення, утримання та харчування осіб похилого віку здійснюється на підставі укладення договору про надання послуг, укладеного між ФОП та особою, яка діє в інтересах підопічного, за згодою підопічного.

Заклад розрахований на перебування 35 осіб. На день відвідування в пансіонаті перебувало 34 особи (9 – чоловіків, 25 – жінок), з яких: 8 ліжкових хворих, інші підопічні відносяться до маломобільних груп населення.

В закладі спільно проживають підопічні різної статі, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

На день відвідування загальна чисельність працівників закладу складала 4 особи. Під час робочої зміни у закладі постійно знаходиться 4 працівника з числа обслуговуючого персоналу, які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Заклад для людей похилого віку розташований у двоповерховому приватному будинку, має одну вхідну зону (фото 1, 2). Окрім того, наявна невелика прилегла огорожена територія, на якій облаштована крита альтанка для відпочинку підопічних (фото 3).

Кімнати закладу розраховані на перебування/проживання від 3 до 5 осіб.

Вікна пансіонату не заграбовані.

Зі слів працівників пансіонату, 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.

Зі слів персоналу, керівником закладу здійснюється закупівля продуктів харчування один раз на тиждень. Харчування в закладі забезпечується власними потужностями.

Одяг, взуття та інші особисті речі підопічних під час оформлення в пансіонат маркуються для забезпечення персоналізації та закріплення за особою. Окрім того, речі зберігаються на окремих полицках (фото 4).

В пансіонаті облаштовані зони відпочинку для спільного перегляду телевізору.

Працівниками закладу проводиться вимірювання тиску підопічним.

Забезпечення підопічних лікарськими засобами, виробами медичного призначення чи діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з усіма підопічними та 2 працівниками закладу. Скарг на якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

На день відвідування у закладі знаходились 4 співробітники, які не володіли інформацією щодо діяльності закладу, зокрема ведення медичної документації та особових справ підопічних тощо. Зі слів персоналу, оформленням та веденням зазначеної документації займається директор закладу.

29.04.2024 Представником Уповноваженого з прав людини в місцях несвободи скеровано запит до ФОП з вимогою надати копії документів щодо організації роботи закладів, а саме:

витягу з Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
укладених договорів про надання соціальних послуг (на кожну особу);
ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики;
укладених договорів із закладами охорони здоров'я;
санітарних книжок працівників пансіонатів, які працюють на кухні;
індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду.
Проте на момент складання звіту відповідь від ФОП не надійшла.

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 та 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 відвідування, у ході конфіденційного спілкування з підопічними, було встановлено, що персонал закладу може підвищувати голос (кричати). Зазначені дії персоналу закладу є недопустимими та розцінюються як поводження, що принижує людську гідність.

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

2. У ході відвідування встановлено, що у пансіонаті відсутні захисні споруди (укриття) та будь-які обладнані 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 від 29.02.2016 № 198 (далі – Державний стандарт), абзацу другому підпункту 2 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії 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».

У разі оголошення сигналу «Повітряна тривога», підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Розміщення ліжкових хворих підопічних на другому поверсі у разі надзвичайної ситуації ускладнює їх евакуацію.

3. Окрім того, при підйомі по сходах на другий поверх (на рівні досяжності підопічними) виявлено світильник з оголеними дротами, що може призвести до травмування підопічних та потенційно несе загрозу їх життю (фото 5).

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

4. 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 (далі – Стандарти КЗК).

Порушення права на достатній життєвий рівень (стаття 48 Конституції України).

5. У ході відвідування закладу групою НПМ встановлено перенаселення в окремих кімнатах підопічних, що є порушенням норм 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), оскільки кімната розрахована на проживання 3 підопічних становить 11,7 м² (3,9 м² на одну особу), всупереч передбаченим чинним законодавством нормам в 8-10 м² площі на особу (фото 6, 7).

6. Закладом порушено вимоги Державного стандарту, а саме щодо організації не менше ніж чотириразового харчування. Зі слів підопічних, у пансіонаті організовано тририразове харчування. Окрім того, не оприлюднене, у доступному для підопічних місці, денне та перспективне меню, таким чином підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитись з запропонованим закладом раціоном харчування.

7. Групою НПМ під час відвідування встановлено, що у будівлі пансіонату наявний їдкий неприємний запах, що вказує на неналежне здійснення персоналом закладу санітарно-гігієнічних заходів.

8. У житлових кімнатах пансіонату відсутні кнопки виклику персоналу. У разі виникнення потреби, у екстренній медичній допомозі, у ліжкових хворих підопічних виникає проблема у швидкому та своєчасному зверненню за допомогою до працівників.

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», стаття 38 Закону України «Про Основи законодавства України про охорону здоров'я»).

9. Працівниками пансіонату, здійснюються медичні маніпуляції, зокрема внутрішньом'язеві ін'єкції. Однак, усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, у пансіоната відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа). Рішення про необхідність звернутися за медичною допомогою приймають родичі/близькі підопічного, що не завжди може відповідати його інтересам та потребам.

10. У Закладі було виявлено лікарські засоби термін придатності яких минув. Вживання протермінованих лікарських засобів несе загрозу життю та здоров'ю підопічних (фото 8).

Групою НПМ, при спілкуванні з персоналом закладу, наголошено про необхідність здійснення контролю за термінами придатності лікарських засобів, що вживають підопічні.

11. У порушення вимог статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб» в закладі відсутнє приміщення ізолятора для забезпечення тимчасової ізоляції новоприбулих та підопічних з підозрою на інфекційні захворювання, з метою попередження поширення інфекцій у закладі.

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

12. 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 унеможливує 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.

13. 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 зазначені 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.

14. Під час відвідування встановлено, що форма договору (зразок договору наявний у закладі), який укладається в пансіонаті, не відповідає формі Типового договору про надання соціальних послуг, затвердженій наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847 (фото 9).

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

15. Житловий корпус пансіонату не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-40:2018, а саме:

будівлю не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможлиблює організацію прогулянок для ліжкових хворих та підопічних, що відносяться до маломобільних груп населення;

наявні круті міжповерхові сходи, які не пристосовані для їх використання маломобільними особами чи користувачами крісел колісних (фото 10);

окремі санітарно-гігієнічні приміщення не обладнані тривожною сигналізацією;

зовнішні сходи до будівлі, коридори, сходи в будинку не мають поручнів з обох боків (фото 11);

у санітарно-гігієнічних приміщеннях не встановлено поручні або інші пристосування (фото 12);

верхня і нижня сходинки в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршру і до горизонтальних площадок сходового маршру.

Порушення права підопічних на інформацію та ефективні засоби правового захисту (статті 40, 55 та 57 Конституції України).

16. На першому поверсі пансіонату, в приміщенні кухні, розміщено інформаційний стенд, де зазначаються відомості про діяльність закладу, проте на стенді відсутня інформація про права підопічних, а також номери телефонів і адреси посадових осіб, до яких вони можуть звернутися у разі їх порушення. Окрім того, для забезпечення права на ефективні засоби правового захисту на стендах має зазначатися актуальна контактна інформація щодо центрів надання безоплатної правничої допомоги та адвокатів, які включені до Реєстру адвокатів, які надають

безоплатну вторинну правничу допомогу, оскільки мешканці закладу відповідно до статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» визначені суб'єктами права на безоплатну вторинну правничу допомогу.

Зазначена інформація має бути розташована у доступному місці, що дозволяє підопічним використовувати її у будь-який час та не залежати від сторонніх осіб.

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

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

При цьому, дозвілля підопічних пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Бжоленко Тетяні Євгенівні, яка здійснює господарську діяльність приватного пансіонату для осіб похилого віку «Родинна турбота» у місті Чернігові, забезпечити:

належне ставлення працівників пансіонату до підопічних;

приведення діяльності пансіонату у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності та Державного стандарту, а також забезпечити внесення закладу в Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг Міністерства соціальної політики України;

дотримання персоналом закладу безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

безпеку перебування підопічних у пансіонаті, зокрема відремонтувати світильник з оголеними дротами та посилити контроль за підтриманням електромереж будівлі закладу в справному стані;

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

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити житлові кімнати ліжкових хворих ширмами;

дотримання норм житлової площі на особу;

контроль за організацією харчування підопічних;

неналежне здійснення персоналом закладу санітарно-гігієнічних процедур;

облаштування кнопок виклику персоналу;

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

контроль за термінами придатності лікарських засобів;

облаштування приміщення ізолятора для інфекційно хворих підопічних;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

облаштування житлового корпусу відповідно до норм ДБН В.2.2-40:2018;

розміщення 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, а також актуальну інформацію для отримання підопічними безоплатної правничої допомоги;

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 3 арк. в 1 прим.

Керівник групи НПМ

Головний спеціаліст відділу реалізації національного превентивного механізму в закладах соціального забезпечення та освіти Департаменту з питань реалізації національного превентивного механізму Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини



Антон КРУЦЮК

Фотоматеріали

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4



фото 5



фото 6

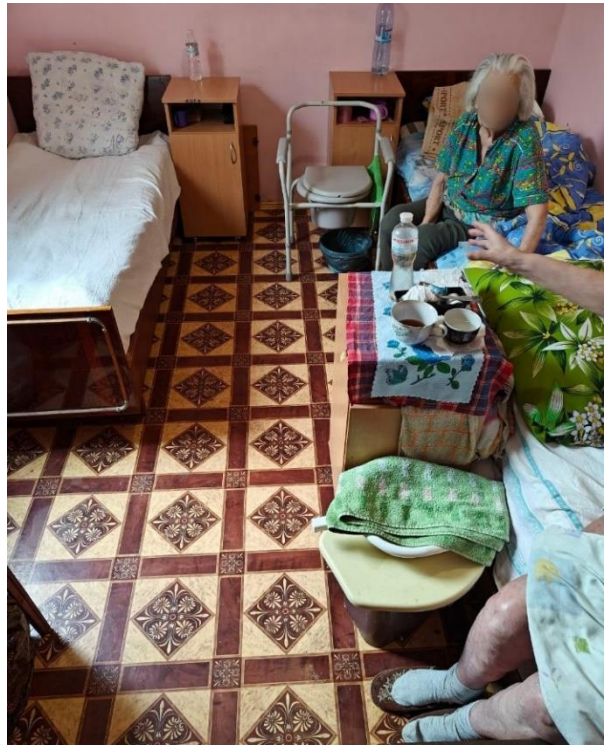


фото 7



фото 8



фото 9

р.б.р. 03.02.18

1

**ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

м. Чернівці дата підписання
« 03 » 2020 рік

Фізична особа-підприємець **БЖОЛЕНКО ТЕТЬЯНА СВІТЛІВНА**, номер та дата запису про проведення державної реєстрації фізичної особи-підприємця: 2 064 000 0000 040925 від 23.05.2017, далі – Виконавець, з однієї сторони, та

✓ **ФІО Замовника/особи газостар** (прізвище, ім'я та по батькові)

далі – Замовник, який(ка) діє на підставі власного волевиявлення, з другої сторони, надалі разом іменуються Сторони, а кожна окремо Сторона, діючи вільно, попередньо досягнувши згоди з усіх істотних умов, що регулюють укладений правовий, який спрямований на дійсне настання правових наслідків, уклали цей договір про надання послуг (далі по тексту – «Договір») про таке:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Інформація про Виконавця:
Виконавець є професійною приватною установою з надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та осіб, потребуючих особливого спеціального догляду (підопічних).

Адреса надання послуг: ✓ м. Чернівці, в. Свєтлицька, 86

Інформація про Замовника/Підопічного:

Необхідне позначити «X»	Замовник діє в інтересах Підопічного:
	✓ <u>ФІО підопічного</u> (прізвище, ім'я та по батькові Підопічного)
	✓ (класифікація код Підопічного)
	✓ (серія та номер паспортного документа Підопічного)
	✓ <u>адрес по триманні в паспорті</u> (адреса місця проживання/реєстрації Підопічного)
	✓ (вказати статус Замовника по відношенню до Підопічного: родич (син, донька, інше), піклувальник, уповноважена особа)
	Замовник є Підопічним

І. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Виконавець зобов'язується надавати на користь Підопічного комплекс персональних послуг з догляду, соціальної допомоги та

Замовник ✓ Виконавець _____

фото 10

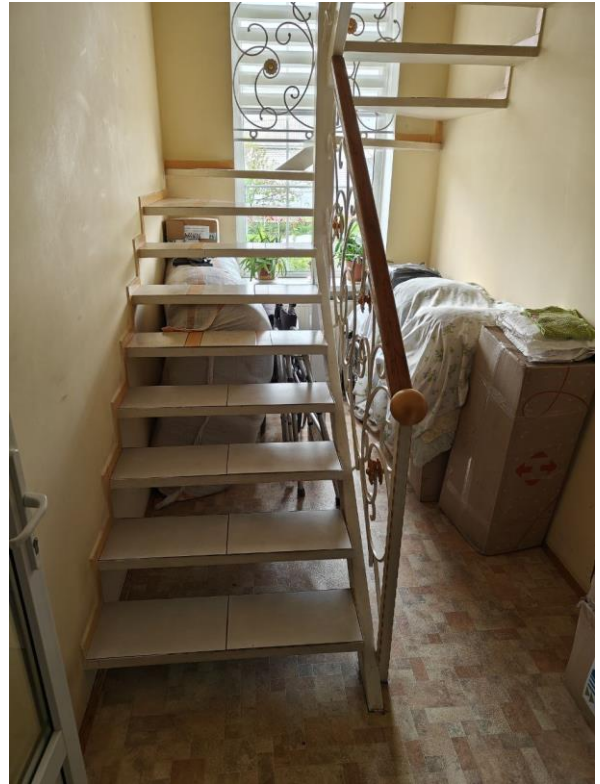


фото 11

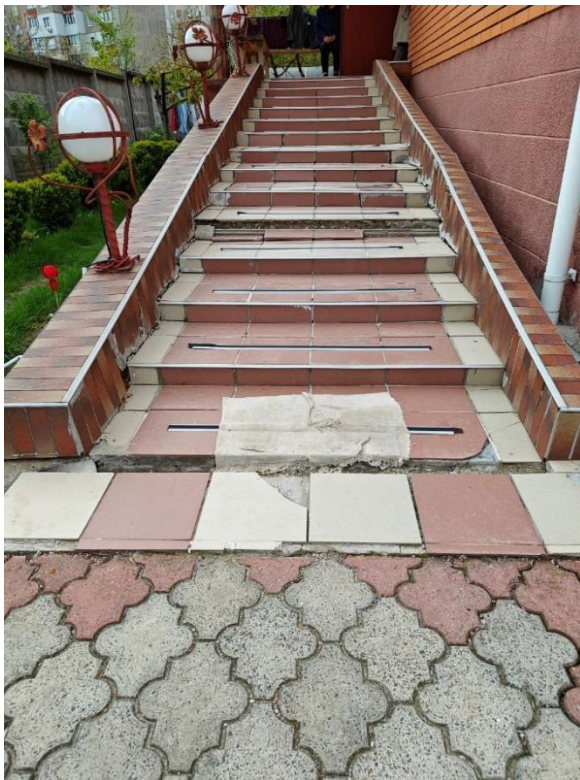


фото 12

