



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного будинку для громадян
похилого віку «Тепло любих»**

14.11.2023

м. Хмельницький, 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», 03.11.2023 групою НПМ здійснено відвідування приватного будинку для громадян похилого віку «Тепло любих» (далі – пансіонат, заклад).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Шейгец Оксана Миронівна, головний спеціаліст відділу сприяння роботи регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Осередчук Ольга Михайлівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Заклад знаходиться за адресою: провулок Ювілейний, буд. 91, м. Хмельницький, 29000.

Відвідування закладу здійснюється вперше.

Заклад розрахований на проживання та перебування 32 осіб. На день візиту у закладі вільних місць не було. У закладі проживає 25 жінок та 7 чоловіків, які потребують сторонньої допомоги та паліативного догляду.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Каркавін Сергій Сергійович (далі – ФОП) функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 63.99 Надання інших інформаційних послуг. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать діяльність згідно з КВЕД 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпечення проживання для осіб з розумовими вадами та хворими на наркоманію; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований в Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг.

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

У ході відвідування встановлено, що діяльність закладу забезпечує 10 працівників, з них 2 сестри медичні та 2 кухаря. Цілодобово 5 працівників із числа обслуговуючого персоналу здійснюють відповідний догляд підопічних.

Працівниками проводиться належне прибирання в спальних кімнатах та приміщеннях загального користування. Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Заклад розташований в огороженому³ двоповерховому будинку, який має одну вхідну зону (фото 1, 2).

Клієнти, які на момент відвідування знаходились у закладі, контактні та позитивно реагували на відвідувачів.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера.

Під час відвідування з'ясовано, що для всіх пацієнтів створені належні умови проживання: забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, триразовим харчуванням.

Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється родичами/близькими клієнтів (фото 3, 4).

Зі слів адміністратора будинку, первинну медичну допомогу клієнти 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.

Адміністратором приватного будинку закупівля продуктів харчування для клієнтів закладу здійснюється один-два рази на тиждень.

У закладі наявні 7 засобів пожежогасіння (вогнєгасники), які своєчасно пройшли технічне обслуговування.

Під час відвідування закладу відбулось спілкування з 7 клієнтами закладу та 3 працівниками. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання 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 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) 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).

Маломобільні підопічні розміщені на II поверсі будівлі, що унеможлиблює їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Не застосовується до них і «Правило двох стін», оскільки вони не можуть самотійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка, водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо (фото 5, 6).

2. У будівлі пансіонату не встановлено пожежну сигналізацію згідно з

Правилами пожежної безпеки в Україні,⁴ затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417.

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

3. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання соціальної послуги в більшості укладаються не з підопічними, а з їх родичами. Водночас, ФОП не вимагає довіреності на вчинення таких дій від родичів або рішення суду про призначення їх опікунами/підклувальниками підопічних. 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 7, 8, 9, 10).

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»).

4. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» у ФОП відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики (зокрема, сестринська справа) або договір із закладом охорони здоров'я.

В пансіонаті працюють 2 медичні сестри, які лише спостерігають за станом здоров'я підопічних, видають ліки, призначені лікарями, з якими укладені декларації про вибір лікаря. На момент відвідування адміністратором закладу надано групі НМП «зошити», які заведені на кожного клієнта закладу, в яких відповідно здійснюються записи щодо медичного спостереження за станом здоров'я підопічних. В окремих випадках у зошити клієнтів вносяться відомості надані родичами/близькими під час влаштування до пансіонату до щодо особливостей медикаментозного лікування клієнтів, лікарські призначення тощо.

Водночас, окрім записів щодо температури тіла підопічного та вимірів артеріального тиску, інших записів, зокрема щодо скарги клієнта на стан здоров'я, результатів огляду його сімейним лікарем та призначеного медикаментозного лікування не має.

Таким чином, за відсутності відповідної медичної документації неможливо зробити висновки чи підопічні отримують призначені їм ліки, в якому дозуванні і коли вони їх приймають.

Окрім того, виявлено, що медичні препарати зберігаються у одному холодильнику із продуктами харчування, без дотримання відповідних вимог температурного режиму, які зазначені на лікарських засобах (фото 11).

5. В закладі відсутнє приміщення ізолятора, з метою попередження поширення інфекційних захворювань, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

Порушення прав осіб з інвалідністю та маломобільних груп

населення (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю).⁵

6. Пансіонат 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:

заклад не обладнано ліфтом або підйомниками;

відсутній пандус на шляху руху до вхідної зони будинку;

сходи в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 12);

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату не облаштовані штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом (фото 13,14).

Зазначене також унеможлиблює безперешкодне пересування підопічних пансіонатом, зокрема, з метою відвідування приміщень, які розташовані на першому поверсі будівлі.

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

7. Організація триразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

У закладі проживають клієнти, хворі на цукровий діабет, які потребують дієтичного збалансованого харчування. Утім, дієтичне меню у пансіонаті не складається. Також відсутнє перспективне меню, що не дає змогу забезпечувати різноманітність та збалансованість раціону харчування підопічних та розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів.

Більшість підопічних приймають їжу у власних кімнатах поряд з ліжком за приліжковими тумбочками, що є незручно та негігієнічно (фото 15).

8. У кімнатах недостатня кількість приліжкових тумбочок для зберігання особистих речей клієнтів (фото 16) .

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

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).

10. У закладі наявний інформаційний стенд з інформацією про розклад роботи закладу, графік роботи працівників, наявна контактна інформація регіонального представництва Уповноваженого у Хмельницькій області,

номери гарячих ліній, на які клієнти можуть звернутися у разі порушення їх прав. Утім, дана інформація розміщена між першим та другим поверхами, та є не доступною для клієнтів, які отримують паліативну допомогу (фото 17).

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).

11. Усупереч вимогам статті 22 Закону України «Про соціальні послуги» у пансіонаті 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.

12. Працівники закладу, що надають соціальні послуги не проходили навчання 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.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Каркавіну Сергію Сергійовичу (Приватний будинок «Тепло любих») забезпечити:

приведення діяльності закладу у відповідність до положень Закону України «Про соціальні послуги», Критеріїв діяльності, Державного стандарту, вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та вимог чинного законодавства;

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;

дотримуватися безпекових заходів під час оголошення сигналу «Повітряна тривога»;

встановлення пожежної сигналізації;

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

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

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 проживає більше,⁷ ніж одна особа, ширмами;
розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права підопічних;
навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;
дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;
облаштування вхідної зони до будинку.

Додатки: фотоматеріали – на 6 арк. в 1 прим.

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



Оксана ШЕЙГЕЦ

фото 1



Фото 2



φωτο 3



φωτο 4



фото 5



фото 7

фото 6



фото 8

**ДОГОВІР
ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ**

м. _____ а з _____ 20 ____ рр.

Фізична особа-підприємця **КАРКАВІН СЕРГІЙ СЕРГІЙОВИЧ**, номер та дата запису про проведення державної реєстрації фізичної особи-підприємця: 2 305 000 0000 039287 від 19.09.2017, далі – Виконавець, з однієї сторони, та _____ (прізвище, ім'я та по батькові) далі – Замовник, який (ка) діє на підставі власного володіння, з другої сторони, нададі 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 тексті – «Договір») про таке:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

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

Адреса надання послуг: _____

Інформація про Замовника/Підопічного:

Необхідні поля заповнити «X»	Замовник діє в інтересах Підопічного:
	(прізвище, ім'я та по батькові Підопічного)
	(Ідентифікаційний код Підопічного)
	(серія та номер паспортного документа Підопічного)
	(адреса місця проживання/реєстрації Підопічного)
	(вказати статус Замовника по відношенню до Підопічного: родич (син, донька, інше), піклувальник, уповноважена особа)
	Замовник є Підопічним

1. 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 обслуговування, створених умов для активного способу життя та відпочинку і забезпеченням сприятливих умов проживання (нададі у тексті цього Договору – Послуг), а Замовник зобов'язується здійснювати оплату вартості наданих Послуг.

1.2. Перелік Послуг, які Виконавець зобов'язується надавати на користь Підопічного в порядку та на умовах визначених даним Договором, не є вичерпним та може змінюватися Сторонами у подальш (податкових угодах) до цього Договору.

1.3. Виконавець надає Замовникові Послуги на постійній основі протягом строку дії Договору.

2. ПОРЯДОК ТА УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ЗА ЦИМ ДОГОВОРОМ

2.1. З метою належного виконання умов даного Договору та забезпечення надання Виконавцем якісних послуг на користь Підопічного перед укладанням даного Договору Замовник надає Виконавцю:

2.1.1. Обов'язково:

- копію паспорта (або іншого документа, що засвідчує особу) Підопічного;
- копію документа про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (ідентифікаційний код) Підопічного або копії паспорту з відміткою про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платників податків через свій релігійні переконання;
- актуальну медичну довідку про стан здоров'я Підопічного (з флюорографією та аналізом крові);
- письмові вказівки про приписані Підопічному ліки та порядок їх приймання – за наявності.

2.1.2. Якщо Замовник не є Підопічним, Замовник додатково надає Виконавцю:

- копію паспорта (або іншого документа, що засвідчує особу) Замовника;
- копію документа про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платників податків (ідентифікаційний код) Замовника або копії паспорту з відміткою про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платників податків через свій релігійні переконання.

2.1.3. Для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, Замовник додатково надає Виконавцю:

- копію рішення суду про обмеження цивільної дієздатності або визнання недієздатною особи (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена);
- копію рішення суду або органу опіки та піклування про призначення опікуна або піклувальника Підопічного (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена) – за наявності;
- копії паспорта опікуна або піклувальника Підопічного (для недієздатних осіб та осіб, цивільна дієздатність яких обмежена) – за наявності.

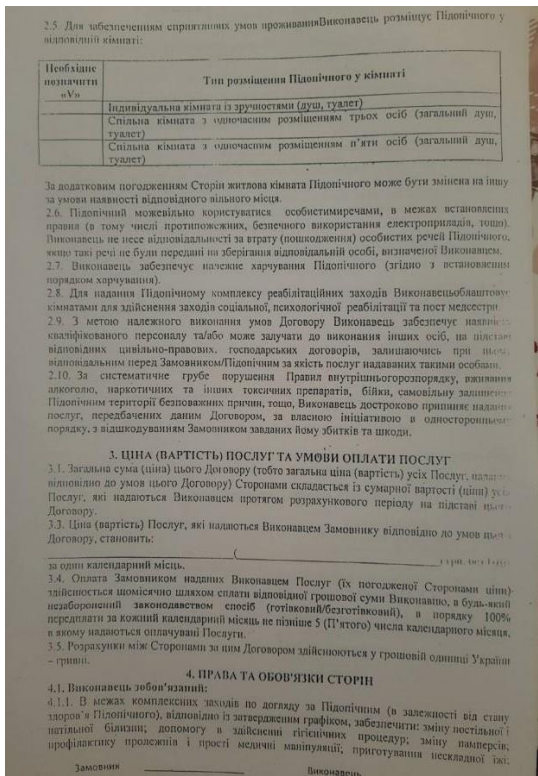
2.2. Отримані документи стосовно Замовника/Підопічного, Виконавець зберігає в особовій справі Підопічного. Підписанням даного Договору Замовник/Підопічний надає свою згоду на обробку персональних даних виключно для забезпечення належного виконання умов даного Договору. Підписанням даного Договору Виконавець гарантує забезпечення захисту особистих даних Замовника/Підопічного.

2.3. Виконавець опікуватиметься Замовником/Підопічним з умовами проживання, розпорядком дня, умовами дострокового припинення наданих послуг за ініціативою Виконавця, що підтверджується підписом Замовника/Підопічного на даному Договорі.

2.4. З метою забезпечення належного санітарно-гігієнічного середовища, на вимогу розміщуються в приймально-карантинному відділенні на 14 днів для вивчення і спостереження, після чого переводяться на постійне або тимчасове проживання у відділенні ліжати Підопічний, у яких виваєно підвищені температури чи сині невідомої етіології, підлягають направлено до закладів охорони здоров'я.

Замовник _____ Виконавець _____

Фото 9



11
Фото 10

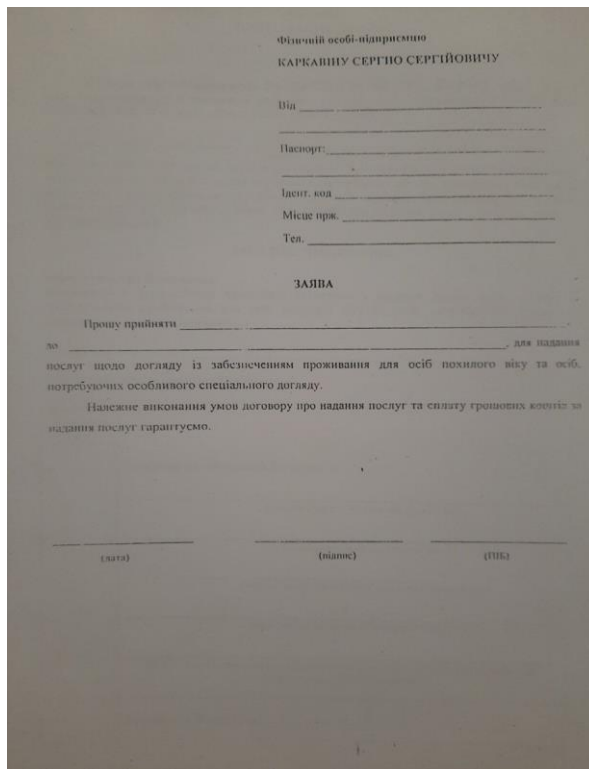


фото 11



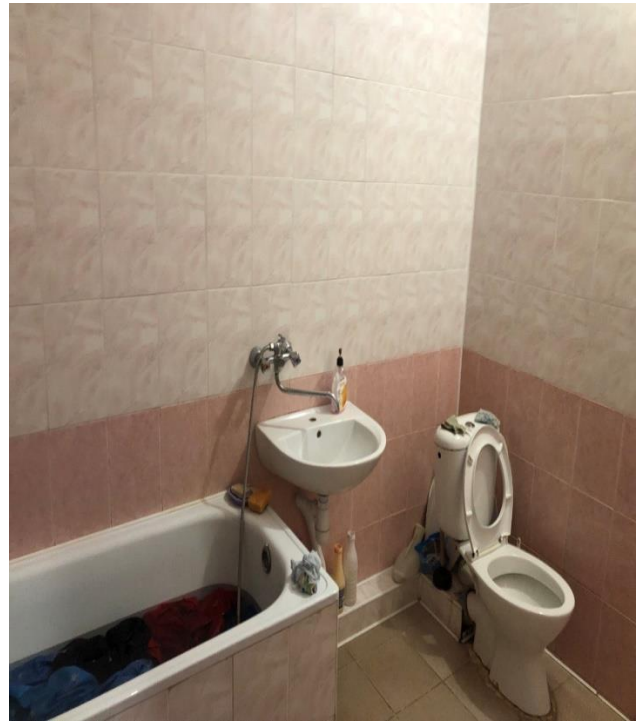
фото 12



Φοτο 13



φοτο 14



φοτο 15



φοτο 16



фото 17

