



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Турбота улюблених» товариства з обмеженою
відповідальністю «Сімейний»

24.10.2023

Київ, 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», 24.10.2023 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Турбота улюблених» (далі – пансіонат, заклад) товариства з обмеженою відповідальністю «Сімейний» (далі – ТОВ «Сімейний»).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Цикаленко Ірина Ігорівна, 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);

Крупій Оксана Володимирівна, представник громадської організації;

Яковенко Віра Сергіївна, представник громадської організації;

Прашко Олена Володимирівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Аеродром, 14-Б, м. Дніпро, Дніпровський район, Дніпропетровська область.

Підопічні перебувають у пансіонаті на основі Договору про надання соціальних послуг на користь третьої особи (далі – Договір), відповідно до якого предметом договору є надання соціальної послуги підопічному із стаціонарного догляду, оплата за яку покладається на Замовника (член родини підопічного, або особа, що повинна забезпечувати догляд і допомогу підопічному, який втратив здатність до самообслуговування і потребує соціальної послуги).

Відповідно до Договору соціальну послугу із стаціонарного догляду надає ТОВ «Сімейний», керівником якого відповідно даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) є Лузаніна Оксана Юріївна.

ТОВ «Сімейний» згідно з даними ЄДР функціонує з основним видом діяльності КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ТОВ «Сімейний» належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД: 63.99 Надання інших інформаційних послуг; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання; 88.10 Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та

хворих на наркоманію; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання.

Відповідно до вимог Закону України «Про соціальні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2021 № 99 «Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг» ТОВ «Сімейний» включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за № 120203732.

Пансіонат розташований у огороженому двоповерховому будинку. Для прогулянок та відпочинку підопічних облаштована прилегла територія, на якій встановлено лави (фото 1, 2).

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію, а також наявні засоби первинного пожежогасіння згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (фото 3).

Заклад розрахований на перебування 100 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебували 63 особи, із яких 14 – ліжкові хворі. Одна особа, яка відповідно до документів отримує соціальну послугу стаціонарного догляду в пансіонаті, на день відвідування перебувала в закладі охорони здоров'я.

У пансіонаті спільно проживають підопічні різної статі – 37 жінок та 26 чоловіків, яким відповідно до статті 23 Конвенції про права осіб з інвалідністю, забезпечено «особисті взаємини на рівні з іншими».

Загальна чисельність працівників закладу складає 19 осіб. Під час робочої зміни у пансіонаті перебувають 9 працівників з числа обслуговуючого персоналу (один з медичною освітою), які цілодобово здійснюють догляд за підопічними.

Закладом забезпечується право підопічних на охорону здоров'я та медичну допомогу оскільки між ТОВ «Сімейним» і товариством з обмеженою відповідальністю «Лікувально-оздоровчий центр» «Ала Атлантик» укладено договір про надання медичної допомоги. Відповідно до умов лікарями медичного закладу проводиться огляд та консультування підопічних. Окрім того, пансіонатом укладено договір про надання підопічним медичної допомоги мультидисциплінарною командою паліативного догляду.

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.

Персонал пансіонату володіє інформацією про стан здоров'я підопічних, допомагає у дотриманні ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря. Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/близькими.

Лікарські засоби, які приймають підопічні, зберігаються на першому поверсі закладу, облаштованому як кабінет медичної сестри, в окремих підписаних боксах та видаються медичною сестрою відповідно до призначень

сімейного лікаря (фото 4). Під час відвідування опитані підопічні повідомили, що лікарські препарати, які вони приймають, медсестра закладу розносить по палатах за графіком відповідно до рекомендацій сімейного лікаря, а при необхідності надання медичної допомоги персонал закладу зв'язується зі родичами/близькими підопічного.

У закладі організовано чотириразове харчування. Під час спілкування з підопічними нарікань на якість приготування страв не надходило.

У приміщеннях закладу та санітарно-гігієнічних кімнатах чисто. Працівниками проводиться належне прибирання в житлових кімнатах та приміщеннях загального користування.

Кімнати закладу розраховані на проживання від одного до п'яти осіб. Житлові кімнати обладнані відповідно до потреб підопічних: наявні функціональні ліжка, протипролежнівні матраци, приліжкові столики та персональні засоби технічної реабілітації (фото 5). Підопічні забезпечені м'яким та твердим інвентарем в достатній кількості. В пансіонаті облаштовані зони відпочинку для спільного перегляду телевізору. Персоналом закладу забезпечується відповідний догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур.

Група НПМ провела особисте конфіденційне спілкування з 30 підопічними та 5 працівниками закладу. Підопічні під час відвідування мали доглянутий зовнішній вигляд, були відкриті та зацікавлені в спілкуванні. Скарг на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання від підопічних не надходило.

Попередні зауваження.

Попереднє відвідування групи НПМ здійснювалось 07.12.2022 року, за результатами якого виявлені чисельні порушення прав людини, зокрема:

1. Порушення права на безпечні умови перебування. Закладом не здійснено заходів зі спорудження, обладнання захисних споруд цивільного захисту (підвальних та інших заглиблених приміщень). Окрім того, під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» у регіоні підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Адміністрацією закладу не вжито належних заходів щодо своєчасної підготовки підопічних та персоналу до евакуації.

2. Порушення права на охорону здоров'я та медичну допомогу. В пансіонаті відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики, інформації щодо укладення договору про надання медичної допомоги клієнтам закладом охорони здоров'я не надано.

3. Порушення права на захист від жорстокого поводження (стаття 3 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод та статті 1 Конвенції проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання). Персоналом закладу неодноразово здійснювались дії, що принижують гідність підопічних та

відносяться до жорстокого поводження, зокрема нанесення тілесних ушкоджень та психологічне насилля.

4. Порухення права на гідні умови перебування. Через відсутність медичних ширм гігієнічні процедури підопічним здійснюються в житлових кімнатах у присутності інших підопічних, що порушує вимоги абзацу третього пункту 1 розділу VIII Державного стандарту. Окрім того, переважна більшість підопічних під час відвідування перебувала у занедбаному та зношеному одязі.

5. Виявлені численні порушення правил пожежної безпеки.

6. Виявлені порушення в організації харчування.

7. Невідповідна форма договорів про надання соціальної послуги. В закладі укладають договори про надання соціальних послуг з родичами дієздатних отримувачів соціальних послуг за відсутності підтвердження повноважень бути законними представниками.

8. Порухення права на доступність (стаття 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю). Двоповерхова споруда, що використовується для надання соціальної послуги, не пристосована для забезпечення потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у відповідності до ДБН В.2.2-40:2018 «Державні будівельні норми. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

9. Відсутній вільний доступ підопічних до питної води (у тому числі для ліжкових хворих).

Станом на 24.10.2023 адміністрацією закладу усунуто окремі порушення виявлені під час попереднього відвідування, а саме: укладено договір з товариством з обмеженою відповідальністю «Лікувально-оздоровчий центр» «Ала Атлантіс» про надання підопічним медичних послуг; розроблено індивідуальні плани надання соціальної послуги стаціонарного догляду; підопічним забезпечено догляд та гідне ставлення; персонал закладу, який допускав в своїй роботі жорстоке та принижуюче гідність ставлення до підопічних, звільнено.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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

1. 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 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, 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» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах.

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

2. Закладом не забезпечено дієтичного харчування для підопічних, які його потребують за станом здоров'я та призначенням лікаря. За словами співробітників, підопічним, що потребують дієтичного харчування, вилучаються з меню окремі страви, вживання яких не рекомендовано відповідно до рекомендацій лікаря, водночас заміна страв на інші не відбувається, що призводить до обмеження права підопічних на повноцінне харчування.

3. В окремих кімнатах підопічні через відсутність приліжкових столів змушені здійснювати прийом їжі лежачи, використовуючи адаптовані меблеві конструкції, що є негігієнічно та незручно (фото 6);

4. У закладі відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, у санітарно-гігієнічних кімнатах відсутні роздільні перегородки/ширми (фото 7, 8, 9).

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

5. Пансіонатом порушуються вимоги ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту стаціонарного догляду, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 29.02.2016 № 198, а саме:

заклад не обладнано ліфтами або підйомниками, що унеможливило організацію прогулянок для маломобільних груп населення, а також ускладнило безперешкодне пересування підопічних пансіонатом;

коридори закладу не обладнані поручнями для зручності пересування маломобільних груп населення (фото 10);

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату відсутні штанги, поворотні або відкидні сидіння, милиці та інші приладдя поруч з унітазом (фото 11);

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

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

6. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про соціальні послуги» договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником.

Під час ознайомлення з документацією закладу виявлено, що всупереч Типовому договору про надання соціальних послуг, затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, договори про надання соціальних послуг оформлюються у невідповідній формі (фото 13). Окрім того, усі договори про надання соціальних послуг укладаються з родичами підопічних, проте інформація про позбавлення або обмеження цивільної дієздатності підопічних та призначення їм опікунів чи піклувальників в пансіонаті відсутня, відтак відсутні і підстави для підписання договорів третіми особами.

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

7. Статтею 23 Конституції України 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 або прослуховування радіомовлення. Відсутні гуртки, умови для зайняття спортом, бібліотека.

ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ

Товариству з обмеженою відповідальністю «Сімейний», що здійснює діяльність пансіонату приватної форми власності «Турбота улюблених»:

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги у формі, передбаченій чинним законодавством;

забезпечити підопічних дієтичним харчуванням відповідно до рекомендацій лікарів;

забезпечити приведення діяльності пансіонату у відповідність до вимог діючого законодавства, зокрема Закону України «Про соціальні послуги»;

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

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

здійснити заходи щодо забезпечення дозвілєвої діяльності та денної зайнятості підопічних.

Додатки: фотоматеріали на 6 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



Ірина ЦИКАЛЕНКО

Фотоматеріали



фото 1



фото 2



φωτο 3



φωτο 4



фото 5



фото 6



фото 7



фото 8



фото 9



φωτο 10



φωτο 11



φωτο 12

ДОГОВІР
про надання соціальних послуг на користь третьої особи

місто Дніпро

«___» _____ 2023 року

ВИКОНАВЕЦЬ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ: Товариство з обмеженою відповідальністю «СІМЕЙНИЙ», включене до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг за ідентифікатором 120203732 (далі по тексту «Виконавець»), у особі керуючого пансіонатом № 2 ДМИТРИЄВА Олена Михайлівна, яка діє на підставі Положення про пансіонат, та

ЗАМОВНИК СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ: _____ (далі по тексту «Замовник»), яка(ий) діє особисто як член родини, що повинна забезпечити догляд і допомогу _____, яка(ий) в силу втрати здатності самообслуговування потребує соціальної послуги (далі по тексту «Підопічний»)

надалі разом іменуються «Сторони», а кожна окремо «Сторона», уклали цей договір (далі по тексту «Договір»), про наступне:

I. Предмет Договору

Предметом цього Договору є надання Виконавцем соціальної послуги Підопічному із стаціонарного догляду, оплата за яку покладається на Замовника.

II. Умови надання соціальних послуг та їх вартість

1. Соціальна послуга надається Виконавцем відповідно до Індивідуального плану надання соціальних послуг (далі по тексту – «Індивідуальний план»), що складається до укладання договору та зберігається у Виконавця в особовій справі Підопічного.
2. Виконавець надає соціальну послугу виключно за рахунок коштів Замовника.
3. Соціальна послуга надається стаціонарно у приміщенні Виконавця за адресою: Дніпропетровська область, Дніпровський район, с/рада Новоолександрівська, Комплекс будівель та споруд, 14-Б.
4. Вартість соціальної послуги становить _____ (_____) грн. за місяць. У разі припинення дії цього Договору з ініціативи Замовника або внаслідок смерті Підопічного здійснена оплата поверненню не підлягає. У разі припинення договору протягом першого тижня перебування Підопічного у пансіонаті вартість наданих послуг може бути перерахована за письмовим зверненням Замовника виходячи з вартості добового проживання 1 200,00 грн., утилізації білизни та вартості клінінгових послуг, інших витрат (визначаються за домовленістю сторін). Заява про здійснення перерахунку розглядається протягом п'яти днів з дати звернення. У разі бажання Замовника розірвати договір за його ініціативою він зобов'язаний письмово повідомити про свій намір Виконавця за 14 днів до бажаної дати розірвання Договору і разом з поданням заяви сплатити вартість послуг по зазначений у заяві день припинення Договору.
5. Плата за соціальні послуги вноситься Замовником щомісяця, дата здійснення щомісячного платежу – за три календарних дні до числа укладання цього Договору. Оплата здійснюється на підставі Договору із зазначенням даних Підопічного у призначенні платежу.

фото 13