



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
приватного пансіонату для осіб похилого віку
«Сімейний затишок»**

13.02.2024

м. Харків, 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», 13.02.2024 здійснено відвідування приватного пансіонату для осіб похилого віку «Сімейний затишок» (далі – пансіонат, заклад), у якому здійснює господарську діяльність фізична особа – підприємець Яценко Андрій Олександрович (далі – ФОП Яценко А.О.).

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Червякова Оксана Вікторівна, представник Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Харківській області – керівник групи НПМ;

Бохвалов Андрій Михайлович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Цвеліх Максим Павлович, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

Ключарьов Константин Олегович, представник громадської організації.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Вишнева, буд. 19, м. Харків, Харківська обл., 61124.

Відвідування закладу здійснюється вперше.

На початку відвідування працівники пансіонату перешкоджали групі НПМ у доступі на територію закладу, зокрема шляхом фізичного впливу на представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Харківській області (далі – представник Уповноваженого). Представником Уповноваженого було викликано поліцію та подано відповідну заяву. Відомості за фактом фізичного впливу на представника Уповноваженого внесено до Єдиного реєстру досудових розслідувань. Група НПМ була допущена до відвідування тільки після прибуття ФОП Яценко А.О.

Пансіонат розрахований на перебування 35 осіб. На день відвідування у закладі перебувало 28 осіб (27 жінок та 1 чоловік), серед яких 10 – ліжкові хворі.

Заклад розташований в огороженому двоповерховому приватному орендованому будинку (фото 1).

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Яценко А.О. функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 87.30 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП Яценко А.О.

належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.10 Діяльність із догляду за хворими із забезпеченням проживання; 55.20 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування; 55.90 Діяльність інших засобів тимчасового розміщування; 87.90 Надання інших послуг догляду із забезпеченням проживання; 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення.

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» заклад зареєстрований у Реєстрі надавачів та отримувачів соціальних послуг. У закладі відсутні статутні документи про пансіонат, що унеможлиблює ознайомлення підопічних та їх родичів або законних представників з діяльністю закладу.

Під час денної та нічної зміни у пансіонаті постійно знаходяться 3 особи, з них двоє працівників обслуговуючого персоналу, які представились волонтерами (далі – персонал) та одна особа, яка представилась адміністратором (далі – адміністратор). Загальна кількість працівників – 5 осіб.

Зі слів персоналу, первинна медична допомога надається бригадами швидкої допомоги за екстреним викликом «103», час приїзду яких складає від 10 до 15 хвилин.

Територія закладу огорожена, вхід і вихід з території здійснюється через ворота.

На цокольному, першому та другому поверхах наявні житлові приміщення (одне на цокольному, чотири на першому та три на другому), у яких перебуває від трьох до шести осіб (фото 2). На першому та другому поверхах наявні санітарно-гігієнічні кімнати. Підопічні приймають душ раз на тиждень або за потреби.

Клієнтам надається замкнений простір для прогулянок, який обмежується сидіннями на вхідній групі будівлі та на задньому дворі.

Заклад забезпечено генератором на випадок тривалих відключень світла із добовим запасом палива, яке поповнюється за необхідності.

Кухня-вітальня знаходиться на першому поверсі закладу (фото 16), з наявним одним столом на чотири персони для прийому їжі. Організація харчування в закладі забезпечується власними потужностями. Маломобільним підопічним персонал відносить їжу у їх кімнати. У кімнаті розміщено стенд з розкладом прийому їжі та меню (фото 3). Під час спілкування з персоналом з'ясовано, що усі підопічні отримують дієтичне харчування.

У пансіонаті є куточок пожежної безпеки та на всіх поверхах наявний план евакуації на випадок пожежі. Окрім цього, присутні засоби гасіння пожежі (вогнегасники) (фото 13,14).

У вітальні на першому поверсі зафіксовано температурний показник 23,8 °С та вологість повітря 71 %, у ванній-пральній на першому поверсі зафіксований температурний показник 24,7 °С та вологість повітря 51 % (фото 4,5). Простір, де зберігаються медикаменти знаходяться у кімнаті на цокольному поверсі (фото 6).

Забезпечення підопічних медичними препаратами чи іншими діагностичними послугами здійснюється їх родичами/опікунами.

Забезпечується догляд за особами похилого віку: надається допомога у годуванні маломобільним підопічним, здійсненні індивідуальних санітарно-гігієнічних процедур. Окрім того, наявні ширми для забезпечення приватності під час здійснення санітарно-гігієнічних процедур (фото 15). У закладі наявні допоміжні засоби пересування для маломобільних категорій населення: крісла колісні, тростини, милиці (фото 16).

Доступ до питної води реалізований у вигляді поставки бутильованої питної води (один раз на два дні).

Наявний службовий телефон, завдяки якому родичі клієнтів мають можливість зв'язатись за допомогою мобільного або відеозв'язку. Наявна поштова скринька, за допомогою якої підопічні мають можливість здійснювати листування. Також присутній зв'язок з мережею Інтернет за допомогою Wi-Fi роутеру.

Під час відвідування відбулося спілкування з 5 підопічними та 2 представниками персоналу. Від підопічних закладу надходила скарга на неналежне поводження, якість догляду та умови проживання.

II. ФАКТИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС ВІДВІДУВАННЯ

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

1. У ході відвідування встановлено, що у закладі відсутні захисні споруди (укриття), 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). Найближче укриття для населення знаходиться за адресою пр. Гагаріна, 137, яке розташоване на відстані 230 метрів від пансіонату.

Маломобільні підопічні розміщені на II поверсі будівлі, що унеможливило їх швидку евакуацію у разі виникнення надзвичайної ситуації. Слід зазначити,

що до них застосовується правило «двох стін».

2. У будівлі пансіонату наявна, проте не працює пожежна сигналізація, що порушує вимоги Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417 (фото 7). Наявний журнал обліку вогнегасників, проте у ньому не зазначено жодної заповненої інформації (фото 8,9).

3. Зі слів персоналу, адміністрацією закладу не проводились інструктажі з питань пожежної безпеки та відсутній журнал реєстрації інструктажів з питань пожежної безпеки, що порушує вимоги наказу Міністерства внутрішніх справ України від 05.12.2019 № 1021 «Про затвердження Порядку затвердження програм навчання та інструктажів з питань пожежної безпеки, організації та контролю за їх виконанням».

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

4. Усупереч вимогам статті 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності» та підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності ФОП Яценко А.О не укладено договір із закладом охорони здоров'я та відсутня ліцензія на провадження господарської діяльності з медичної практики.

5. 5. Зі слів підопічних та персоналу, у підопічних не укладено декларації з лікарями, які надають первинну медичну допомогу, що порушує вимоги ч. 4 ст. 35¹ Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я».

6. У закладі порушуються вимоги зберігання лікарських засобів, які призначені для пацієнтів, зокрема температурний режим. Окрім того, відсутня витяжна вентиляція, що порушує вимоги пунктів 4 та 5 Розділу II Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства здоров'я України від 16.12.2003 № 584 (фото 6).

Порушення права на свободу та особисту недоторканність (стаття 5 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, стаття 33 Конституції України)

7. У ході відвідування та під час спілкування з підопічними встановлено, що дієздатних клієнтів пансіонату обмежують у праві виходити за територію закладу. Так, одна з підопічних закладу поскаржилась на те що, персонал не дозволяє покидати територію закладу з метою купівлі продуктів у супермаркеті. Вимоги Типового положення про будинок інтернат для громадян-похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України №772 від 02.09.2020 (далі – Положення) не містять норм, які передбачають випадки ізоляції підопічних пансіонату, а отже не містять жодних обмежень

щодо дієздатних осіб. Окрім того, порушується право на свободу пересування, гарантоване статтею 33 Конституції України.

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

8. Пансіонат не пристосований до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, що порушує вимоги Державних будівельних норм В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», а саме:

відсутні візуальні елементи доступності, тактильні елементи, які позначають напрямок або фізичні перешкоди;

заклад не обладнано пандусом, ліфтами або підйомниками;

приміщення закладу не обладнані поручнями;

у санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату не облаштовані штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом;

верхня і нижня сходинки сходового маршу не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу;

ширина дверного прорізу є меншою за габарити крісла колісного, що унеможлиблює потрапляння підопічних, що пересуваються кріслом колісним до санітарно-гігієнічних кімнат.

Варто зазначити, що сходи вхідної групи будівлі пошкоджені і потребують ремонту. Зазначене створює ризики травмування для підопічних пансіонату та відвідувачів. (фото 10).

9. Порушено пункт 35 Положення, а саме те що житлові кімнати підопічних не обладнані кнопками виклику персоналу для цілодобового контакту підопічних з персоналом. Окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією.

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

10. У ході відвідування закладу групою НПМ виявлено перенаселення в окремих житлових приміщеннях, що є порушенням встановленої норми житлової площі на особу (8-10 м²) та не відповідає вимогам ДБН В.2.2-18:2007 «Будинки і споруди. Заклади соціального захисту населення».

11. Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Крім того, не виконується вимога щодо чотириразового харчування, що передбачена у пункті 5 Положення.

12. За словами персоналу, дієтичне харчування застосовується до усіх підопічних пансіонату і обмежується лише зазначеним тижневим планом меню, розташоване на стіні кухні, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність,

розраховувати енергетичну цінність харчових продуктів, збалансованість раціону.

13. У середині будівлі у повітрі зберігається стійкий неприємний запах, що зумовлено неналежним прибиранням приміщень пансіонату. Зовні будівлі подекуди знаходяться засмічені місця (фото 11).

Порушення права підопічних на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, статті 40 та 57 Конституції України).

14. На інформаційному стенді відсутня інформація 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). Підопічні закладу, дієздатність яких не обмежена судом, не отримували доступ до матеріалів власної особової справи та не переглядали особисті документи, зазначені у цих матеріалах. Право на доступ до вищезазначених документів є гарантією підопічних, що зазначено у пункті 6 Положення.

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

15. 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.

Дозвілля клієнтів пансіонату є вкрай обмеженим та зводиться, переважно, до перегляду телебачення або прослуховування радіомовлення, що не відповідає вимогам пункту 4 Положення, яким передбачено, що забезпечення створення денної зайнятості підопічних (заняття творчістю, культурно-масові заходи, працетерапія тощо) є одним з основних завдань закладу.

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).

16. 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.

Порушення права на приватність (стаття 32 Конституції України), права на захист персональних даних (стаття 12 Закону України «Про захист персональних даних»).

17. Під час відвідування з'ясовано, що у закладі встановлено камери відеоспостереження, якими здійснюється відеофіксація перебування підопічних та інших осіб у місцях загального користування, що може свідчити про втручання у право на приватне життя.

Окрім того, відсутні попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другого частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних (фото 12).

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Яценку Андрію Олександровичу, що здійснює господарську діяльність у приватному пансіонаті для осіб похилого віку «Сімейний затишок» забезпечити:

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

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

наявність безпечного укриття, яким можуть скористатись підопічні та персонал під час повітряної тривоги;

питання протипожежної безпеки, а саме привести будівлю пансіонату у відповідність до Правил пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

дотримання вимог наказу Міністерства внутрішніх справ України від 05.12.2019 № 1021 «Про затвердження Порядку затвердження програм навчання та інструктажів з питань пожежної безпеки, організації та контролю за їх виконанням», в частині проведення інструктажів з питань пожежної безпеки та реєстрації таких інструктажів в журналі інструктажів з питань пожежної безпеки;

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

у сприянні підопічним в укладенні декларацій з лікарями, які надають первинну медичну допомогу;

дотримання Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства здоров'я України від 16.12.2004 № 584, в частині зберігання ліків;
реалізацію права підопічних на свободу пересування;
дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;
дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;
контроль за організацією харчування підопічних;
дотримання санітарно-гігієнічних норм, регулярне прибирання, дезінфекцію та провітрювання приміщень пансіонату;
розміщення у доступному місці стенду, де підопічні або відвідувачі матимуть можливість дізнатись інформацію про права клієнтів, можливість отримання безоплатної правової допомоги телефони Національної Поліції, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини тощо, а також розміщення розкладу дня та внутрішнього розпорядку пансіонату;
створення умов для реалізації права підопічних на вільний розвиток особистості з урахуванням їх побажань, залучення до заходів, спрямованих на ведення активного способу життя;
складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;
розміщення в загальнодоступному місці попереджувальних знаків про здійснення відеоспостереження.

Додатки: фотоматеріали до звіту на 8 арк. в 1 прим.

Керівник групи НІМ
представник Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини у Харківській області

Оксана ЧЕРВЯКОВА

Додаток

Фото 1



Фото 2



Фото 3

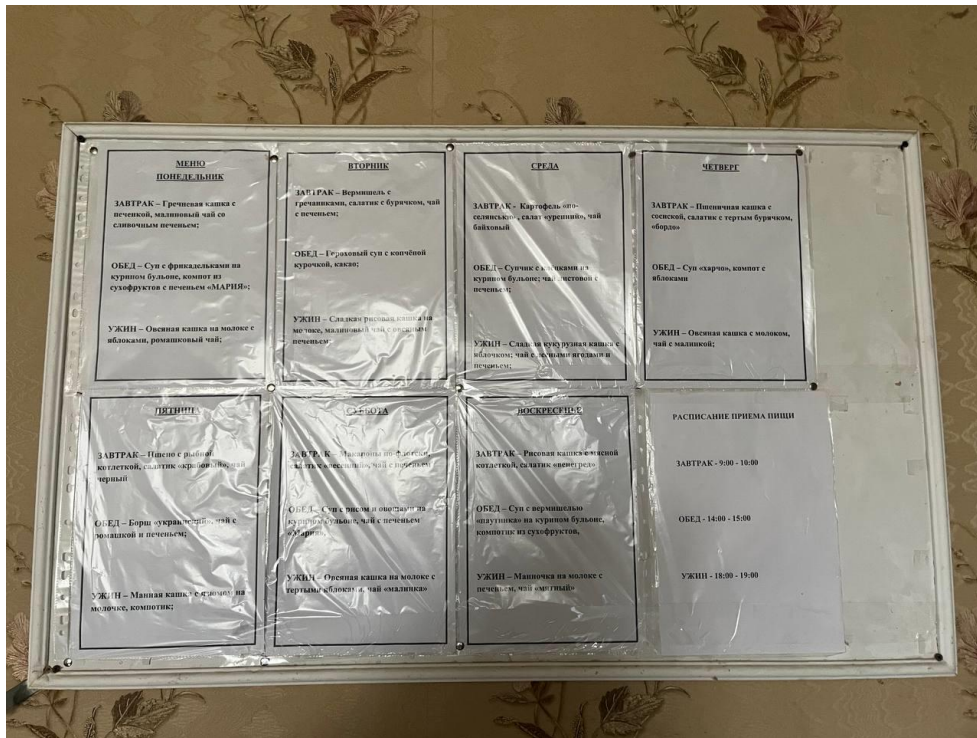


Фото 4

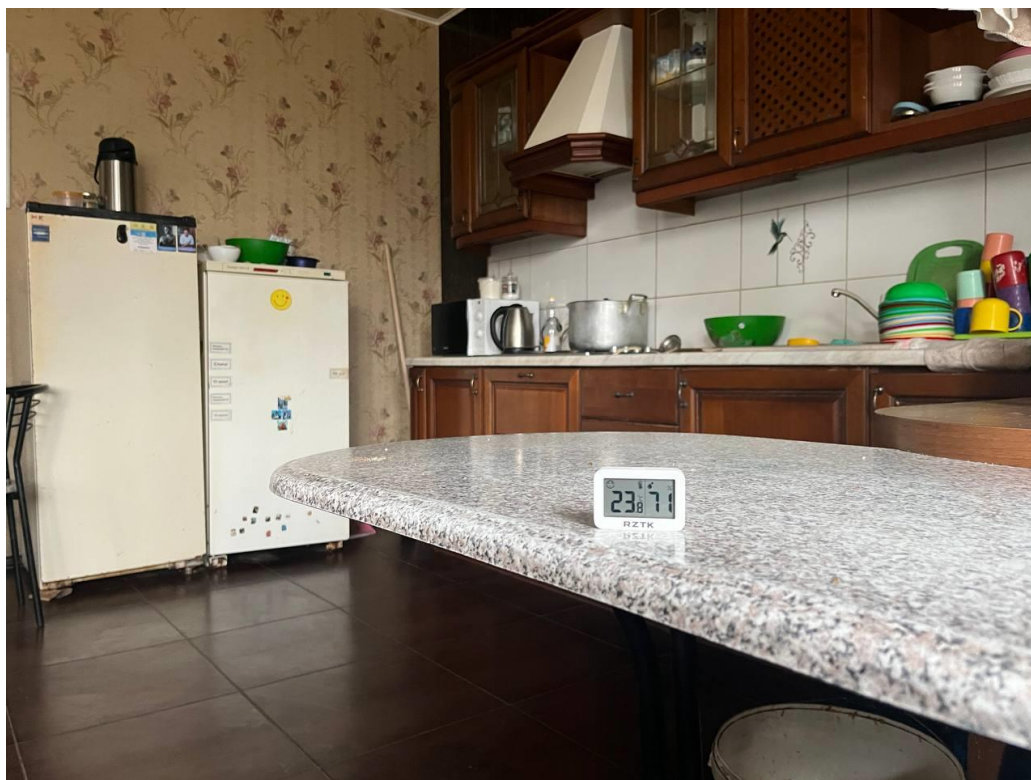


Фото 5



Фото 6



Фото 7

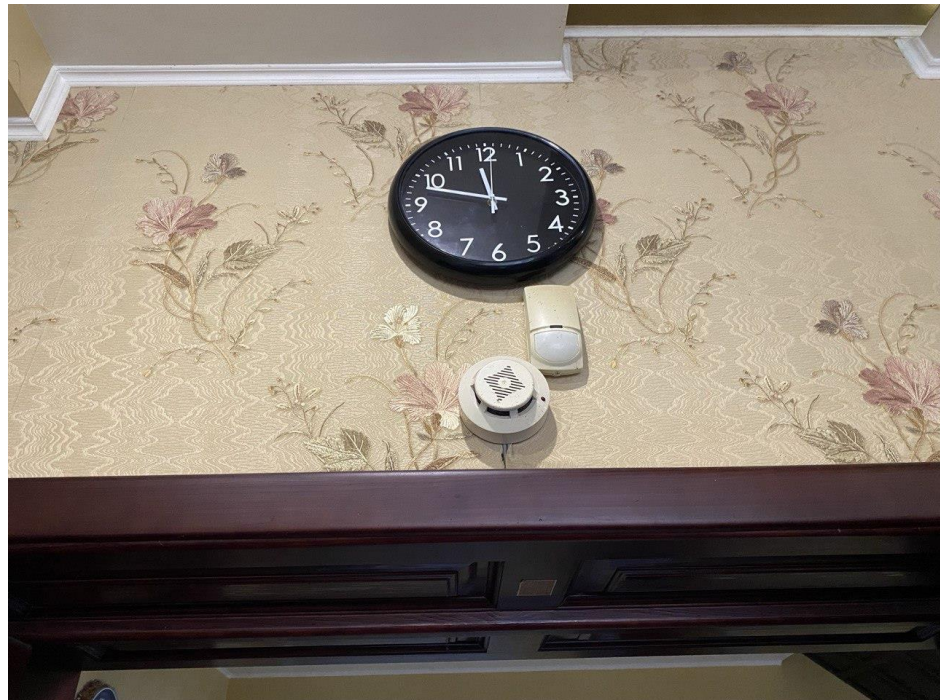


Фото 8

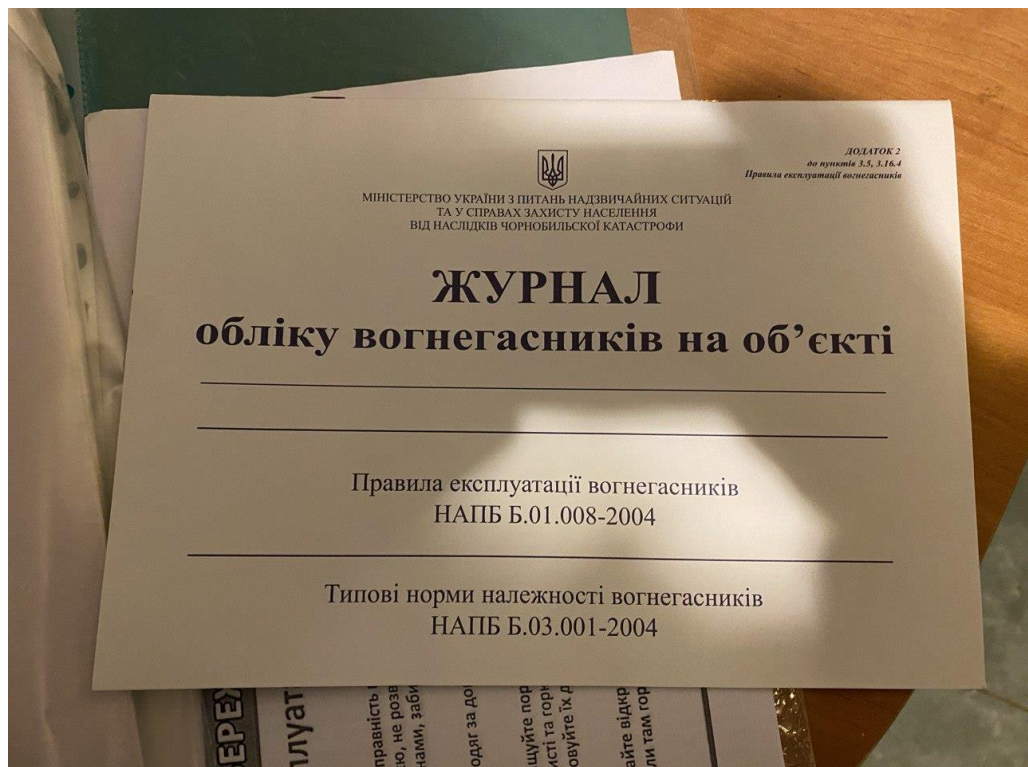


Фото 11



Фото 12



Фото 13



Фото 14



Φοτο 15



Φοτο 16

