



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ
про результати відвідування приватного пансіонату «Милий дім»
(м. Івано-Франківськ)
12.04.2024

м. Івано-Франківськ, 2024 рік

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, 19-1, 22 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», 12.04.2024 групою НПМ здійснено відвідування приватного пансіонату «Милий дім», що в Івано-Франківську.

Відвідування здійснювали члени групи НПМ:

Непийвода Людмила Іванівна, головний спеціаліст Відділу сприяння роботі регіональних представництв Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (керівник групи НПМ);

Дем'янчук Світлана Степанівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Приватний пансіонат «Милий дім» (далі – пансіонат, заклад, будинок) знаходиться за адресою: вул. Меморіальна, 6, м. Івано-Франківськ, Івано-Франківський район, Івано-Франківська область.

Представник закладу – Головань Інна Леонідівна, адміністратор.

Пансіонат розміщено у пристосованому орендованому житловому двоповерховому будинку з підвальним приміщенням та розрахований на одночасне перебування/проживання 30 осіб (фото 1). На день відвідування у пансіонаті перебувало 27 підопічних, з яких 6 ліжкові хворі.

Діяльність пансіонату забезпечує ФОП Головань Євген Юрійович. Згідно з Випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань основним видом його діяльності є КВЕД 87.30 «Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів».

На виконання вимог статті 15 Закону України «Про соціальні послуги» пансіонат включено до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (рішення департаменту соціальної політики Івано-Франківського МВК від 31.10.2023 № 2303147).

У 2021 році затверджено Положення про приватний пансіонат «Милий дім» та Перелік соціальних послуг, їх зміст та обсяг, умови і порядок отримання, якими передбачено, що заклад створений та діє для цілодобового проживання (перебування) та догляду за громадянами похилого віку та особами, які за станом здоров'я потребують стороннього догляду, соціально-побутового, медичного обслуговування, соціальних послуг і комплексу реабілітаційних заходів.

Підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяви та Договору про надання послуг.

Проживають підопічні у кімнатах від трьох до п'яти осіб. Житлові кімнати мінімально обладнані меблями (фото 2). У кожній кімнаті наявний телевізор.

Організовано триразове харчування. Також більшість мешканців отримують передачі з продуктами харчування від родичів.

Під час робочої зміни у пансіонаті перебувало 3 працівники, 1 з яких кухар. Персонал здійснює догляд підопічних та допомагає у дотриманні ними режиму прийому лікарських засобів за призначенням лікаря.

Забезпечення підопічних медичними препаратами, а також засобами реабілітації, індивідуальними засобами догляду та гігієни здійснюється за рахунок їх рідних.

Група НППМ провела конфіденційне спілкування з 22 підопічними та 3 працівниками пансіонату, під час якого було з'ясовано стан дотримання прав його мешканців на належні умови проживання, охорону здоров'я та медичне забезпечення, на отримання ними соціальних послуг відповідно до законодавства.

Попереднє цільове відвідування групи НМП здійснено 11.06.2020 з метою вивчення стану забезпечення у приватному пансіонаті «Милий дім» заходів із запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-COV-2.

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. В установі не дотримано безпечних умов перебування підопічних, зокрема, у будинку не виявлено протипожежної сигналізації, у вогнегасниках сплинув термін робочого циклу, що є порушенням вимог Правил пожежної безпеки в Україні, затверджених наказом МВС України від 30.12.2014 № 1417 та абзацу другому підпункту 1 пункту 5 Критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 185 (далі – Критерії діяльності).

2. У будинку відсутня захисна споруда (укриття), яка має 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 та Вимогам з питань використання та обліку фонду захисних споруд цивільного захисту, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.07.2018 № 579.

У разі оголошення сигналу «повітряна тривога» у регіоні, підопічні продовжують перебувати у житлових кімнатах. Не застосовується до них і «правило двох стін», оскільки деякі не можуть самостійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка. Водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення клієнтів у відносно безпечне місце, в будинку недостатньо.

При цьому, підвальне приміщення, яке б могло бути облаштоване як укриття для отримувачів послуг та персоналу, використовується для зберігання старих непотрібних речей (фото 3).

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

3. Пансіонат не має укладеного договору із закладом охорони здоров'я та/або медичними працівниками, як це передбачено підпунктом 5 пункту 5 Критеріїв діяльності.

4. Оскільки відповідна медична документація в пансіонаті відсутня (не ведуться медичні картки амбулаторного хворого, листки лікарських призначень тощо), група НПМ не мала можливості з'ясувати, як організовано надання медичної допомоги підопічним, у тому числі відповідно до призначень лікарів, що є одним із заходів змісту соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог Державного стандарту.

Водночас працівники пояснили, що до закладу щотижня приходять лікарка, яка, у разі скарг, оглядає підопічних та призначає необхідне лікування. На кожного підопічного, що хворіє, заведений зошит, в який вкладаються лікарські призначення (в основному це перелік медичних препаратів на окремому аркуші без зазначення ініціалів лікаря та хворого) (фото 4).

5. Ні персонал, ні підопічні не володіють інформацією про наявність в останніх декларацій, укладених з сімейним лікарем. Відсутність підписаних декларацій позбавляє осіб похилого віку права на безкоштовне отримання низки медичних послуг, зокрема послуг з динамічного спостереження за станом здоров'я, проведення діагностики та лікування, надання невідкладної медичної допомоги, направлення пацієнтів для надання їм вторинної або третинної медичної допомоги, вакцинації, надання окремих послуг паліативної допомоги.

6. У порушення вимог пункту 35 Типового положення про будинок-інтернат для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02.09.2020 № 772, у пансіонаті відсутні кнопки виклику персоналу, що порушує право підопічних на отримання необхідної допомоги у разі виникнення такої потреби та може призвести до ненадання своєчасної першої медичної допомоги.

7. У будинку через брак приміщень відсутнє приміщення ізолятора, з метою попередження поширення інфекційних захворювань, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб».

8. У порушення вимог пункту 12 розділу III Правил зберігання та проведення контролю якості лікарських засобів у лікувально-профілактичних закладах, затверджених наказом Міністерства охорони здоров'я України від 16.12.2004 № 584, ліки зберігаються у холодильнику разом з продуктами харчування (фото 5).

Порушення права на гідні умови перебування та достатній життєвий рівень (стаття 3, 48 Конституції України)

9. Підопічні скаржились групі НПМ на недостатнє харчування, що є спеціальним Критерієм діяльності надавачів соціальних послуг. Страви готуються без урахування стану здоров'я підопічних, зокрема, немає дієтичного харчування, а окремі підопічні фізіологічно не можуть вживати приготовані страви та потребують перетертої їжі.

Замість чотириразового харчування в пансіонаті здійснюється триразове. Перспективне і щоденне меню відсутнє. Вказане може свідчити про недотримання натуральних норм харчування, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324.

За відсутності відповідної документації неможливо було вивчити виконання натуральних норм харчування та його якість.

10. Харчування у пансіонаті забезпечується із порушенням санітарно-гігієнічних вимог. Так, добові проби не зберігаються. В холодильнику не витримується товарне сусідство, зберігаються різні продукти та медикаменти (фото 5). Страви готуються у битому та зношеному емальованому посуді, використовується пластмасовий посуд, який не підлягає термічній обробці, що в свою чергу не забезпечує належну санітарну обробку (фото 6).

11. У більшості кімнат немає столів та стільців, тому підопічні змушені приймати їжу лежачи або на приліжкових тумбочках, що є негігієнічно та незручно (фото 7, 8). Про вказане свідчили залишки розливої їжі на одязі ліжкового підопічного (фото 9).

12. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур.

13. Замість санітарного оснащення (крісла-туалету) чоловіки користуються пластиковими пляшками від миючих засобів та молока (фото 10).

Вищевказане є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання.

14. Спостерігається нехтування в пансіонаті персоналізацією особи, про що свідчать однакові короткі зачіски у жінок, що знеособлює їх та знижує їхню самооцінку (фото 11). Така практика є зручною персоналу.

15. Більшість підопічних не мають можливості прогулянок на свіжому повітрі, так як будинок не має універсального простору для маломобільних підопічних.

16. Вікна не мають фіранок, що порушує право на приватність. При цьому, у сонячну погоду на ліжка підопічних у кімнатах з південної сторони постійно світить сонце (фото 12)

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

17. Деякі підопічні скаржились, що перебувають тут не з власної волі, їх в пансіонат привезли рідні. Мешканці не можуть самостійно покинути будинок, чи вийти за його межі. Вхідні двері зсередини зачинені на ключ, а хвіртка на воротах - на замок колодку (фото 13).

Відповідно до практики, що склалася в закладі, мешканці позбавлені можливості виходити за межі території, хоча це не передбачено жодним нормативно-правовим актом.

Варто зазначити, що дієздатні підопічні можуть проживати/перебувати у будинку (пансіонаті) тільки за власним бажанням, а недієздатні – за згодою законного представника або органу опіки та піклування.

18. Типовим договором про надання соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.12.2020 № 847, передбачена згода підопічного на укладання даного договору. Однак, підопічні перебувають у пансіонаті на підставі заяв та договорів, які підписують їх родичі (фото 14). При цьому, адміністрація пансіонату не вимагає від замовників послуг документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду відповідно до вимог статті 237 Цивільного Кодексу України.

Відтак, підстави для підписання договорів третіми особами у пансіонаті відсутні.

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

19. В пансіонаті в порушення вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» та Державного стандарту відсутній інклюзивний простір, не забезпечено архітектурної доступності до всіх приміщень, відсутні розумні пристосування. Зокрема, будинок не обладнано підйомником, що унеможлиблює організацію прогулянок для маломобільних підопічних, а також ускладнює безперешкодне пересування підопічних будинком.

Коридори не обладнані поручнями для зручності пересування. У санітарно-гігієнічних кімнатах пансіонату також відсутні поручні (фото 16). Сходи не мають відповідного контрастного маркування у відношенні до інших сходинок сходового маршруту (фото 17, 18).

Стрімкі дерев'яні гвинтові сходи між поверхами не забезпечують підопічним можливості для безперешкодного пересування з використанням різних допоміжних засобів (фото 15). Так, один підопічний, який пересувається на кріслі колісному та мешкає на другому поверсі, не бував на вулиці близько 5 років.

20. В закладі відсутні відомості про підопічних, які мають інвалідність. Відповідно, група НПМ не мала можливості з'ясувати рівень забезпечення підопічних технічними засобами реабілітації та виконання інших реабілітаційних заходів відповідно до ППР.

Варто зазначити, що ППР особи з інвалідністю є обов'язковою для виконання органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, реабілітаційними установами, підприємствами, установами, організаціями, в яких перебуває особа з інвалідністю, незалежно від їх відомчої підпорядкованості, типу і форми власності (стаття 23 Закону України «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»).

Порушення права на ефективні засоби юридичного захисту (стаття 13 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод), порушення права на звернення (стаття 40 Конституції України)

21. У пансіонаті відсутні стенди з інформацією про адреси та контактні телефони посадових осіб, гарячих ліній, зокрема Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, на які мешканці можуть звертатися у разі порушення їх прав.

22. Не налагоджено співпрацю з Центром з надання безоплатної правової допомоги та правозахисними організаціями.

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

23. У закладі не організована культурно-масова та оздоровчо-спортивна робота з урахуванням стану здоров'я і віку мешканців: відсутня бібліотека, кімнати для гурткових занять, немає умов для зайняття спортом тощо. Дозвілля підопічних є вкрай обмеженим та зводиться переважно до перегляду телебачення або прослуховування радіо. При цьому, 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.

Інші порушення.

Всупереч 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.

У пансіонаті не складаються індивідуальні плани надання соціальних послуг, що є порушенням пункту 2 розділу III та пункту 2 розділу IV Державного стандарту та свідчить про порушення прав осіб похилого віку на отримання послуг стаціонарного та паліативного догляду відповідно до вимог законодавства.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Національній соціальній сервісній службі України:

забезпечити проведення Головним управління національної соціальної сервісної служби в Івано-Франківській області позапланової перевірки з метою здійснення контролю за дотриманням приватним пансіонатом «Милий дім» державних стандартів надання соціальних послуг.

2. Фізичній особі-підприємцю Голованю Є.Ю. та адміністрації приватного пансіонату «Милий дім»:

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

забезпечити дотримання Правил пожежної безпеки, затверджених наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417;

облаштувати укриття у підвальному приміщенні будинку;

укласти договір із закладом охорони здоров'я та/або медичними працівниками;

забезпечити укладення договорів про надання соціальної послуги з отримувачами соціальної послуги стаціонарного догляду, а не з їх рідними та/або на підставі документів, які б надавали їм право здійснювати представництво прав та інтересів підопічних, як отримувачів соціальної послуги;

організувати надання медичної допомоги підопічним відповідно до вимог законодавства, у тому числі відповідно до призначень лікарів та забезпечити ведення необхідної медичної документації;

організувати чотириразове харчування підопічних відповідно до норм, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 13.03.2002 № 324 та з дотриманням санітарно-гігієнічних вимог;

облаштувати розумне пристосування у будинку відповідно до вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

облаштувати приміщення ізолятора;

облаштувати житлові кімнати необхідними меблями, зокрема, столами та стільцями;

забезпечити дотримання прав підопічних на приватність;

припинити практику нехтування в пансіонаті персоналізацією особи у вигляді однакових коротких стрижок у жінок;

забезпечити виконання заходів індивідуальних програм реабілітації усіх осіб з інвалідністю, які мешкають в пансіонаті;

забезпечити реалізацію права клієнтів на отримання інформації про свої права та обов'язки, а також 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 шляхом розміщення у доступному місці стенду з інформацією про права клієнтів, 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) тощо;

налагодити співпрацю з Центром з надання безоплатної правової допомоги та правозахисними організаціями;

здійснити заходи щодо забезпечення дозвілєвої діяльності та денної зайнятості підопічних;

здійснювати складання індивідуальних планів надання соціальної послуги стаціонарного догляду на підставі результатів комплексного визначення та оцінки індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

До звіту додаються наступні документи та матеріали:

1. Фотоматеріали.

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



Людмила НЕПИЙВОДА

фото 1



фото 2



фото 3



фото 4

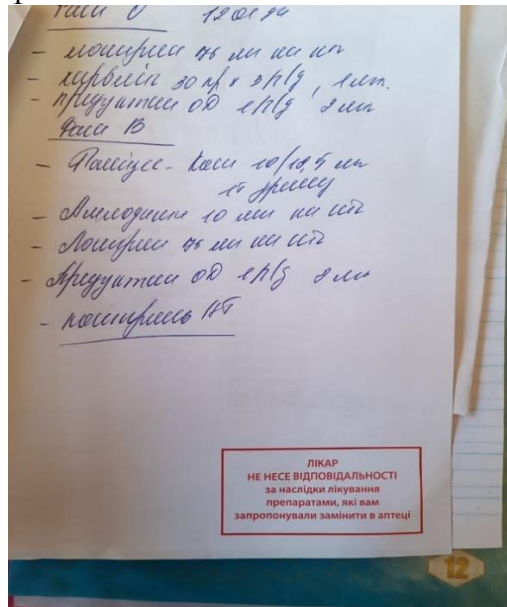


фото 5



фото 6



φωτο 7



φωτο 8



φωτο 9



φωτο 10



φωτο 11

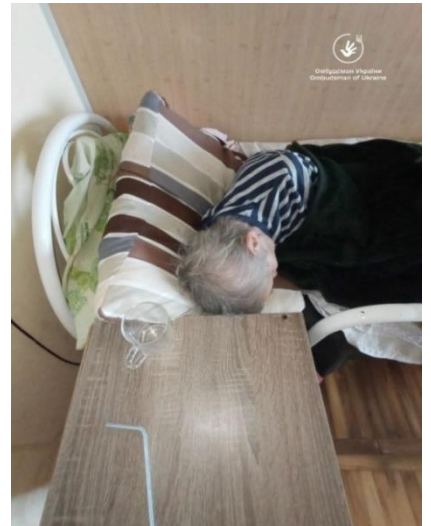


фото 12



фото 13



фото 14

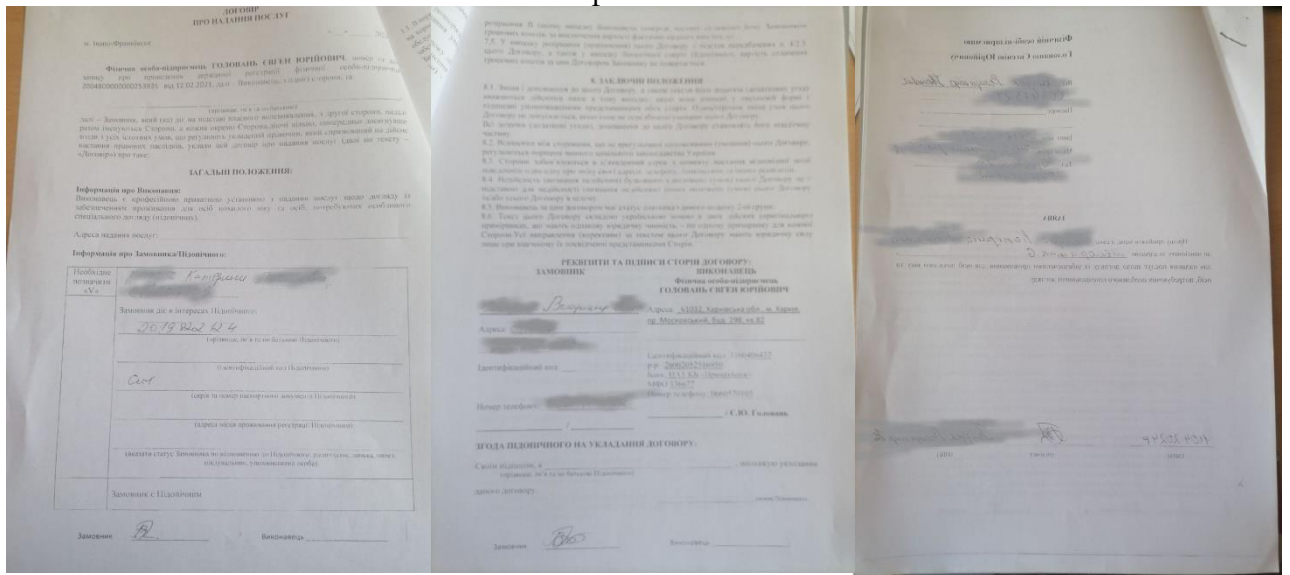


фото 15



фото 16



φωτο 17



φωτο 18

