



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ЗВІТ

**про результати відвідування
пансіонату приватної форми власності
«Затишний будинок»**

21.08.2023

м. 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», 21.08.2023 групою НПМ здійснено відвідування пансіонату приватної форми власності «Затишний будинок» (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);

Струц Олена Валеріївна, начальник 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;

Григор'єв Олег Валерійович, представник громадської організації;

Темченко Олена Василівна, представник громадської організації.

Загальна інформація.

Пансіонат знаходиться за адресою: вул. Верхня Гиївська, б. 121 А, м. Харків, 61098.

Відвідування закладу здійснюється вперше.

Заклад розрахований на перебування 30 осіб. На день відвідування у пансіонаті перебувало 30 осіб (20 жінок та 10 чоловіків), із яких 12 – ліжкові хворі.

Відповідно до даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) ФОП Ступаченко Максим Михайлович (далі – ФОП) функціонує з основним видом діяльності згідно з КВЕД 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення. Окрім того, до зазначених у ЄДР видів діяльності ФОП належать, серед іншого, діяльності згідно з КВЕД 87.20 Надання послуг догляду із забезпеченням проживання для осіб з розумовими вадами та хворих на наркоманію; 87.30 Надання послуг щодо догляду із забезпеченням проживання для осіб похилого віку та інвалідів; 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н. в. і. у.; 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н. в. і. у.; 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна; 86.21 Загальна медична практика; 55.90 Діяльність інших

засобів тимчасового розміщування; 56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування (фото 1, 2).

Відповідно до Договору про надання платних послуг з підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю (далі – Договір), ФОП надає соціальну послугу за кодом 009.1 Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, згідно із Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429.

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, укладеного між ФОП та його родичем, а також заяви-згоди підопічного (фото 3).

Загальна чисельність працівників закладу складає 8 осіб. Під час денної робочої зміни у пансіонаті постійно знаходиться медсестра та три працівники з числа обслуговуючого персоналу, які надають допомогу в обслуговуванні підопічних. В нічну зміну постійно знаходиться два працівники з числа обслуговуючого персоналу.

У працівників закладу є свідоцтво про проходження підвищення кваліфікації за спеціальністю 231 «Соціальна робота» (фото 4).

Заклад для літніх людей розташований в огороженому двоповерховому будинку, який має одну вхідну зону (фото 5). Також наявна доглянута прилегла територія (фото 6).

Підопічні, які на момент відвідування знаходились у пансіонаті, контактні та позитивно реагують на відвідувачів.

У закладі панує доброзичлива і приємна атмосфера. Усі підопічні, навіть маломобільні, які розміщені на II поверсі будівлі, мають вільний доступ до свіжого повітря і за бажанням, протягом дня, можуть перебувати в облаштованих зонах для відпочинку на вулиці.

Під час відвідування з'ясовано, що для підопічних створені належні умови проживання: підопічні забезпечені чистою постільною, натільною білизною, верхнім одягом, чотириразовим харчуванням.

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

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.

Адміністратором закладу здійснюється закупівля продуктів харчування два рази на тиждень.

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.

У будівлі пансіонату встановлено пожежну сигналізацію згідно з Правилами пожежної безпеки в Україні, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 30.12.2014 № 1417. Здійснюються періодичні перевірки дотримання правил і норм протипожежної безпеки.

У закладі наявні журнали реєстрації інструктажів з питань пожежної безпеки та обліку вогнегасників на об'єкті.

Під час відвідування відбулося спілкування з 8 підопічними та 3 працівниками закладу. 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 у т.ч. 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 самостійно без сторонньої допомоги підвестися з ліжка, водночас персоналу, який би міг забезпечити переміщення підопічних у відносно безпечне місце, недостатньо.

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

2. Під час відвідування з'ясовано, що договори про надання соціальної послуги 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/піклувальниками 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, 11, 12).

3. Відповідно до практики, що склалася в закладі, підопічні позбавлені можливості виходити за межі території, хоча це не передбачено жодним нормативно-правовим актом. При цьому під час спілкування з групою НППМ одна з підопічних, яка не має обмежень у пересуванні, висловлювала бажання відвідувати службу в храмі.

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. Оскільки в закладі соціальні послуги надаються стаціонарно відповідно до підпункту 5 пункту 5 Критеріїв діяльності, ФОП має забезпечити наявність договору із закладом охорони здоров'я або ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики. На час відвідування вирішувалося питання щодо укладання договору із закладом охорони здоров'я. Медична сестра, яка працює в закладі, лише спостерігає за станом здоров'я підопічних і видає ліки, призначені лікарями, з якими укладені декларації про вибір лікаря. Однак на момент відвідування встановлено відсутність медичних документів про такі призначення.

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

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

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

7. 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 ліфтами або підйомниками;

пандус на шляху руху до вхідної зони будинку не має з обох боків поручнів (фото 13);

коридори закладу не обладнані поручнями (фото 14, 15);

сходи в закладі не промарковані та не контрастують у відношенні до інших сходинок сходового маршу і до горизонтальних площадок сходового маршу (фото 16);

у санітарно-гігієнічній кімнаті пансіонату не облаштовані штанги поворотні або відкидні сидіння поруч з унітазом (фото 17);

окремі санітарно-гігієнічні приміщення також повинні бути обладнані тривожною сигналізацією.

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

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).

8. 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 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.

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

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

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

10. Організація чотириразового харчування в закладі забезпечується власними потужностями. В приміщенні, де відбувається приготування їжі, не дотримано санітарних норм (фото 19). Продукти закупаються і використовуються для приготування їжі без маркування, що суперечить Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».

У пансіонаті відсутнє денне, перспективне та дієтичне меню, що не дає змогу забезпечувати його різноманітність, розраховувати енергетичну цінність

харчових продуктів, збалансованість раціону. Підопічні та їх родичі не мають можливості ознайомитися з меню.

11. Більшість підопічних приймають їжу у власних кімнатах поряд з ліжком за приліжковими тумбочками, що є незручно та негігієнічно (фото 20).

12. У житлових кімнатах, у яких проживає більше, ніж одна особа, відсутні ширми для забезпечення приватності під час здійснення індивідуальних гігієнічних процедур, що є порушенням пункту 34 розділу III Стандартів Європейського комітету з питань запобігання катуванням чи нелюдському або такому, що принижує гідність, поводження чи покарання (фото 21).

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).

13. У закладі відсутні стенди з інформацією 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). Також відсутня інформація про надавача послуг, правила внутрішнього розпорядку та ін.

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

14. Під час відвідування з'ясовано, що у закладі встановлено камери відеоспостереження, якими здійснюється відеофіксація перебування підопічних та інших осіб у місцях загального користування, однак відсутні попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження шляхом розміщення відповідного застереження в загальнодоступному місці для належного візуального сприйняття громадянами, що не відповідає вимогам абзацу другої частини першої статті 6, частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» та свідчить про непрозорість обробки персональних даних.

III. РЕКОМЕНДАЦІЇ

ФОП Ступаченку Максиму Михайловичу (Пансіонат «Затишний будинок») забезпечити:

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

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;

реалізацію права підопічних на свободу пересування;

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

виділення приміщення для ізоляції новоприбулих осіб, з метою попередження поширення інфекційних захворювань на території закладу, що порушує вимоги статті 21 Закону України «Про захист населення від інфекційних хвороб»;

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;

дотримання вимог ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»;

складення індивідуальних планів надання соціальної послуги підопічним;

дотримання норм житлової площі на особу відповідно до вимог ДБН В.2.2-18:2007;

дотримання санітарних норм в приміщенні де відбувається приготування їжі підопічним;

контроль за організацією харчування підопічних;

дотримання права підопічних на приватність, зокрема оснастити всі житлові кімнати, у яких проживає більше, ніж одна особа, ширмами;

розміщення у доступному місці стенду з інформацією 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);

розміщення в загальнодоступному місці попереджувальних знаків про здійснення відеоспостереження.

Додатки: фотоматеріали – на 7 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

фото 1

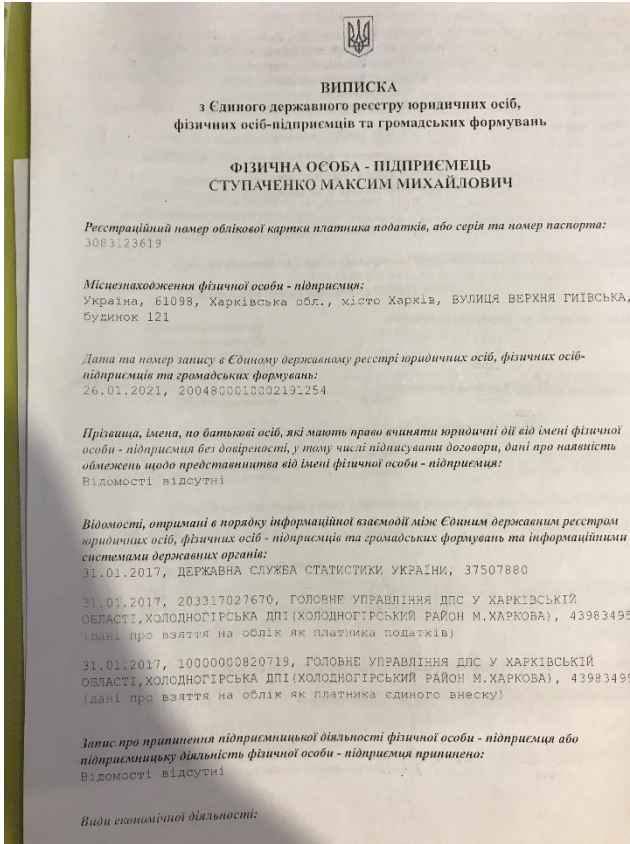


фото 2

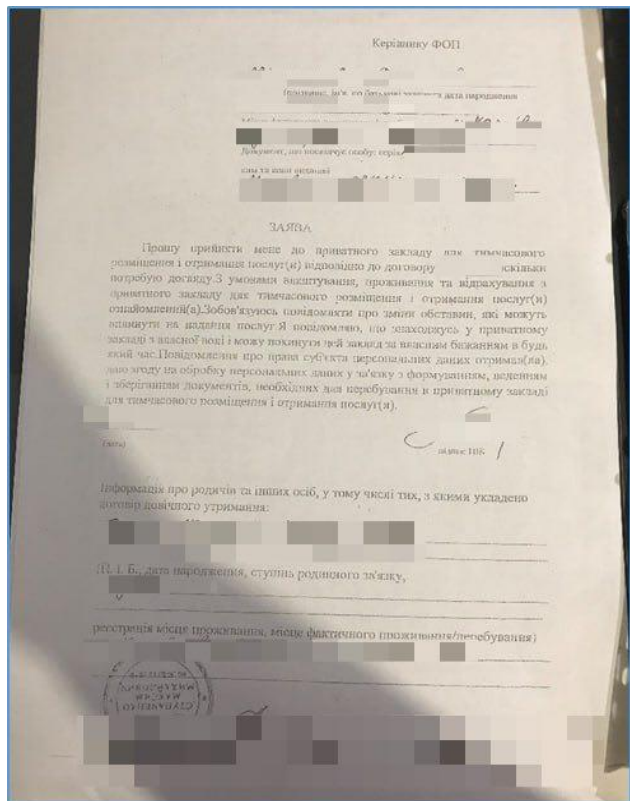
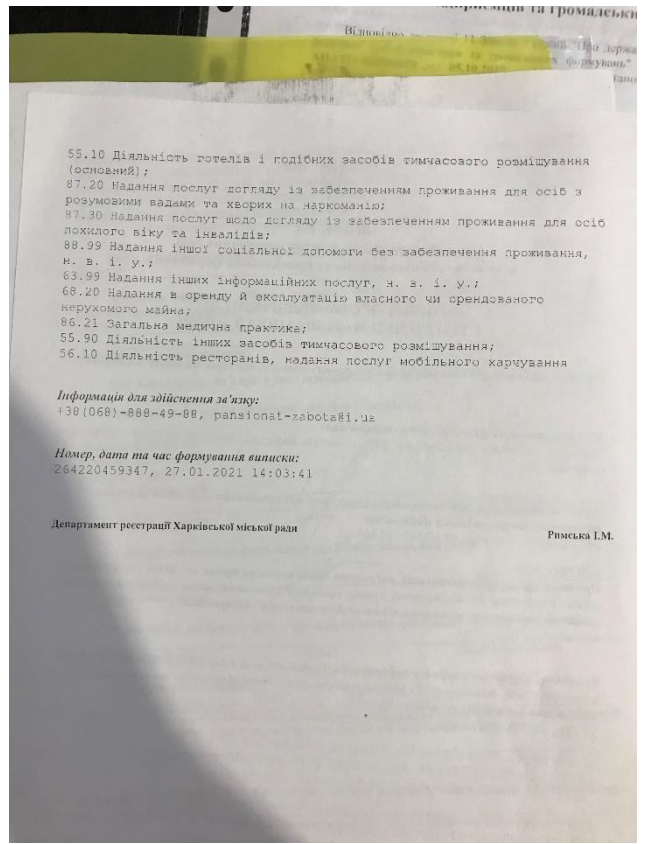


фото3

фото 4



фото 5

фото 6



фото 7

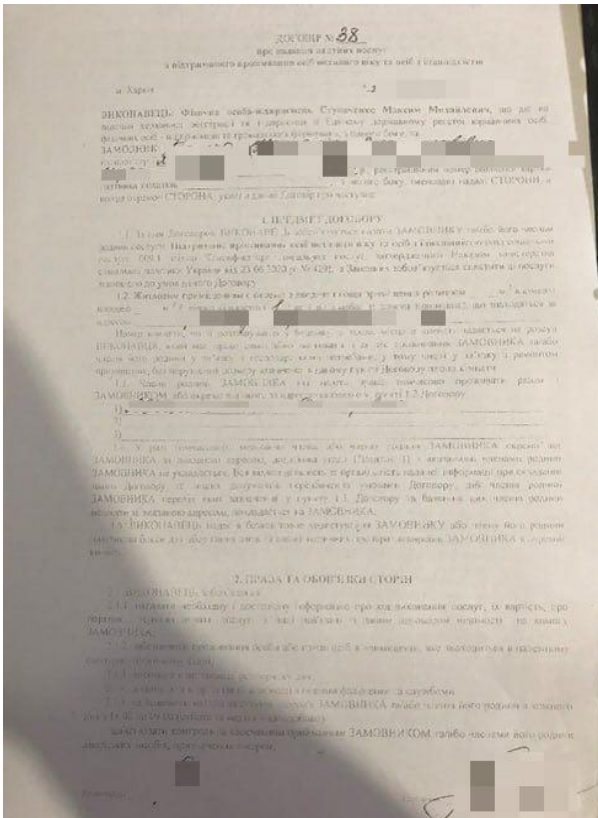
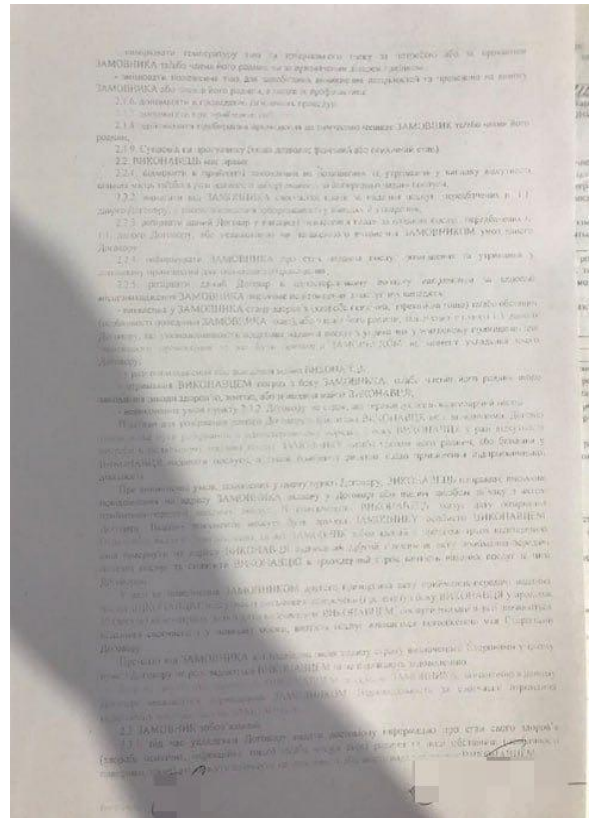


фото 8



φωτο 13



φωτο 14



φωτο 15



φωτο 16



φωτο 17



φωτο 18



φωτο 19



φωτο 20



φωτο 21

